Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

2007-2008 annual REPORT

Making Transportation Efficient and Accessible for All

Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2008

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-05638-6
Catalogue No. TT1-2007

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2592; TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

e-mail: info@otc-cta.gc.ca

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

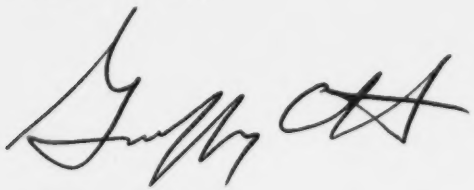
May 2008

The Honourable Lawrence Cannon, P.C., M.P.
Minister of Transport, Infrastructure and Communities
Tower C – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour to present to you the Annual Report of the Canadian Transportation Agency for the period 2007-08, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,



Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer

Canada

TABLE of **CONTENTS**

2 **Message from the Chair and CEO**
4 **Highlights**
6 **Agency Members and the CEO**
8 **About Us**
9 Our strategic priorities
11 A mandate strengthened and expanded
13 An organizational renewal strategy
16 **Resolving Transportation Disputes**
17 Anticipating and eliminating problems of access
20 Facilitation: Finding informal solutions
20 Facilitating access to transportation services
20 Air Travel Complaints Program
23 Mediation: Bringing the parties together
24 Final offer arbitration: Business-related rail matters
25 Adjudicating transportation disputes
25 Accessibility
30 Air
32 Rail
35 Marine
38 **Industry Regulation and Determinations**
38 Air
44 Rail
47 Marine
50 **Assessment of the Act**
55 **Appendices**
56 **Appendix A**: Agency Rulings
57 **Appendix B**: Alternative Dispute Resolution Mechanisms
58 **Appendix C**: Air Travel Complaints
67 **Appendix D**: Air Licensing and Charters
70 **Appendix E**: Rail Transportation
70 **Appendix F**: Marine Transportation
71 **Appendix G**: Accessible Transportation
71 **Appendix H**: Enforcement Activities
72 **Appendix I**: Cases Before the Courts

WE WELCOME THE CHALLENGE TO WORK CLOSELY WITH TRAVELLERS AND STAKEHOLDERS [...]

MESSAGE from the **CHAIR AND CEO**

Agency at a Crossroads

Transportation has been a critical component of Canada's economic and political development, and for more than 100 years regulatory agencies have shaped the environment for transportation users and providers.

The Canadian Transportation Agency and its predecessors have been directed by statements of national policy that have evolved to recognize competition and market forces as the prime agents in providing viable and effective services. Regulation has been assigned roles where necessary to achieve accessibility and efficiency across the transportation system.

New policy directions

In approving amendments to the *Canada Transportation Act* in 2007, Parliament modified the statement of national transportation policy to explicitly identify environmental and social outcomes as appropriate concerns for regulation and strategic public intervention. The statement further says that national transportation objectives are best served when "governments and the private sector work together for an integrated transportation system".

We welcome the challenge to work closely with travellers and stakeholders, and to once again respond to a changing transportation environment. Our commitment has always been to issue balanced and fair decisions as an independent, quasi-judicial tribunal, consistent with Agency precedents and respecting the decisions of the superior courts.

Regulatory reforms

We also recognize that the path of regulatory reform and improved effectiveness lies in communication and education, and voluntary and co-operative solutions.

We see a duty to offer transportation stakeholders and the travelling public a range of informal to formal processes for resolving transportation concerns, complaints, barriers and major disputes.

We offer approaches that can often deliver faster, less expensive and more effective results than formally adjudicated solutions.

As outlined in the following pages, these approaches may mean facilitating or mediating matters such as a traveller's complaint with an air carrier, or consulting widely on a Code of Practice for the design of terminals accessible to persons with disabilities.

We carry out our functions in the face of an expanding caseload and the challenge of using internal resources more effectively. In 2007 we recognized that the Agency was at a crossroads in its evolution. At a time when one third of our workforce is eligible to retire within three years, we have been given significant new responsibilities through amendments to legislation. Moreover, we are experiencing a complete turnover of Members, adjusting to a reduced budget allocation, and dealing with a number of complex and precedent-setting cases.

The management challenge

Our response is to focus on improving the management of our work and budget. To deliver more timely decisions, we are improving our caseload management and performance measurement and tracking systems. We are instituting forward-looking human resource plans to retain our expertise. By being more sensitive to the needs of those we serve, we are improving our communications and introducing new ways to engage our stakeholders. We are doing all these things within the first-ever multi-year Strategic Plan for the Agency.

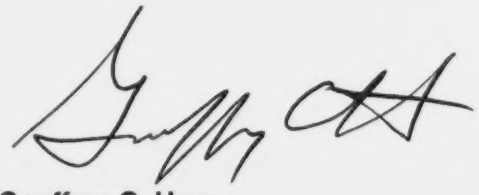
Over the past year the Agency has undertaken an extensive internal review process that will culminate in the development of an organizational renewal strategy – the most prominent feature being the implementation of a new organizational structure effective April 1, 2008. This will mark the first significant change to the Agency's branches and directorates in 15 years.

Two new Agency branches will be created to reflect a redefinition of our primary business functions, namely Dispute Resolution and Industry Regulation and Determinations. The Agency's long-established, specialized modal expertise previously housed in the old Air and Accessible and Rail and Marine branches are maintained in each of the two new branches.

This new structure will enhance the efficiency of the organization and provide greater flexibility to respond to changes and reallocate our resources where they are most needed. We are very proud of our expertise in transportation and our long-standing reputation for being fair, transparent and responsive to all of our stakeholders. The organizational renewal agenda we are implementing is designed to continue and build upon this tradition of excellence.

To ensure clarity on Agency activities and performance, this and future year annual reports will be based on a fiscal year basis, bringing consistency to all of our required annual reporting. Not only will this allow the Agency to better report to Canadians, it also provides the opportunity to streamline our resources for more effective reporting. As part of this transition, this year's Annual Report provides statistics for fiscal year 2007-08, as well as for calendar year 2007 for comparative purposes, along with highlights of its significant decisions since January 1, 2007.

I would like to take this opportunity to thank retiring members Mary-Jane Bennett, Guy Delisle, Baljinder Gill, George Proud and Beaton Tulk for their support, wise counsel and dedicated service to the Agency over their terms of service. I want particularly to express my profound appreciation to my colleague Gilles Dufault for his outstanding service since 1998, as Member and later Vice-Chair and Interim Chair.



Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer

HIGHLIGHTS

Covering the 2007-08 fiscal year ending March 31, 2008, while still providing comparative 2007 calendar year statistics, this year's Annual Report bridges the transition for the Agency to report on a fiscal year basis. This will enable the Agency to provide all of its reporting on the same basis. The narrative text also ensures that all significant case work undertaken since January 1, 2007 is clearly highlighted.

As a decision-making authority, the Agency:

Issued

2,568	Rulings between April 1, 2007 and March 31, 2008, including
640	Decisions
433	Orders
1,255	Permits
34	Final Letter Decisions and
206	Interim Decisions

Among them:

- Ordered Air Canada, Air Canada Jazz and WestJet to adopt a one-person-one-fare policy for domestic travel of persons who are required by carrier tariffs to be accompanied by an attendant for personal care or safety, or who require additional seating for themselves, including those severely disabled by obesity.
- Determined that the Canadian Pacific Railway Company (CPR) exceeded its revenue cap for the movement of Western grain in 2006-07 by $3,760,353, while the Canadian National Railway Company (CN) was $2,105,869 below its cap.
- Determined the final adjusted volume-related composite price index for railway revenue caps for the movement of Western grain at 1.0639 for 2007-2008. The adjusted index was the result of a once-only adjustment in line with the railways' actual costs of maintaining hopper cars.

To resolve transportation complaints and disputes:

Air Travel Complaints Program

683	complaints closed after investigation
64.5%	of complainants were fully or partially satisfied with the results obtained on their behalf

Mediation

19	disputes resolved
83%	success rate

- The Agency launched a consultation on draft guidelines to be used as part of the Agency's new authority to resolve complaints about railway noise and vibration.

To improve organizational performance, the Agency:

- Developed an organizational renewal strategy involving a major restructuring of the organization and reforms to better manage its workload and improve services.
- Committed to a Performance Measurement Framework establishing multi-year targets for service delivery standards and improvements.

To improve access for persons with disabilities, the Agency:

- Released a Code of Practice providing guidance for the design and operation of air, train and ferry terminals.

The mediator opens lines of communication and keeps the discussion focused on the interests of each party and on achieving a mutually beneficial result.

AGENCY MEMBERS and the CEO

New Appointments

Geoffrey C. Hare, Chair and Chief Executive Officer

Became Member and Chair, February 12, 2007.

Career public servant with the Government of Ontario; executive responsibilities for economic policy, investment, infrastructure and industry support programs; first Deputy Minister of the Ministry of Public Infrastructure Renewal.

John Scott, Vice-Chair

Became Member on June 1, 2007 and Vice-Chair on January 19, 2008.

Private sector lawyer specializing in corporate and commercial law.
Recognized for long history of community service.

Raymon J. Kaduck, Member

Became Member on January 8, 2007.

Air transportation economist, former Assistant Director – Aviation Programs, Government of the Northwest Territories, journalist and consumer advocate.

J. Mark MacKeigan, Member

Became Member on June 18, 2007.

Public and private sector lawyer; former senior legal counsel on competition law, cargo services, aviation regulatory and public international law matters.

Terms Completed

Gilles Dufault

Member since January 19, 1998. Appointed Vice-Chair on July 27, 2000 and was Acting Chair from July 1, 2006 to February 11, 2007.

Beaton Tulk

Member since December 16, 2002.

Guy Delisle

Member since January 8, 2002.

Baljinder S. Gill

Member since April 26, 2004.

Mary-Jane Bennett

Member since January 19, 2001.

George Proud

Member since January 8, 2001.

ABOUT US

OUR mandate

To administer the economic regulatory provisions of Acts of Parliament affecting all modes of transport under federal jurisdiction.

OUR mission

To assist in achieving a competitive, efficient and accessible transportation system through dispute resolution, essential economic regulation and communication in a fair, transparent and timely manner.

OUR vision

To be a respected, leading tribunal contributing to a competitive and accessible national transportation system efficiently meeting the needs of users and service providers and the Canadian economy.

OUR values

Integrity	⇨	We act with honesty, fairness and transparency.
People	⇨	**We treat people with fairness, courtesy and respect, and foster a co-operative, rewarding working environment.**
Quality Service	⇨	We provide the highest quality services through expertise, professionalism and responsiveness.
Communication	⇨	**We promote the constructive and timely exchange of views and information.**
Innovation	⇨	We commit to creative thinking as the driving force to achieve continuous improvement.
Accountability	⇨	**We take full responsibility for our obligations and commitments.**

OUR STRATEGIC priorities

To continue to be a leading Canadian tribunal by:

1. providing effective dispute resolution and economic regulation;
2. focussing on our people as our greatest asset;
3. enhancing internal and external relations through clear and timely communications;
4. supporting a more accessible transportation network without undue obstacles to the mobility of persons; and
5. ensuring organizational support and responsiveness through superior business management practices.

These five priorities contribute directly to the Agency's mandate.

We are committed to reaching out to our stakeholders and the public as a transparent, communicating organization. We seek the constructive and timely exchange of views and information.

In its role as a quasi-judicial tribunal with court-like powers, the Canadian Transportation Agency ensures processes that are responsive, fair, and transparent, and considers the interests of all parties in the national transportation system.

The essential tasks of the Agency are:

Dispute resolution	⇨	resolve complaints about transportation rates, services, fees, charges and other matters as a dispute resolution authority,
Economic regulation	⇨	make decisions on matters involving federally regulated air, rail and marine transportation, and
Accessibility	⇨	ensure access to Canada's transportation services.

In exercising its mandate, the Agency administers laws and regulations, as well as undertakes education and outreach initiatives and facilitates the development of voluntary codes of practice.

The Agency licenses rail and air carriers, and has the authority to regulate, when required, in the rail, air and marine modes. It is the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers.

Its accessibility challenge is to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federal transportation network, including inter-provincial bus services.

Most of the Agency's activities and workload are generated by demand from users and operators of the federal transportation system. The tribunal's quasi-judicial Decisions are rendered by Agency Members, who are appointed by the Governor in Council. They include the Chair, who acts as the Chief Executive Officer, and the Vice-Chair, who are both Members of the Executive Committee.

With the Royal Assent of Bill C-11 in June 2007, the number of Members was reduced from seven to five, all of whom are required to reside in the National Capital Region.

The Agency's decision-making process is governed by the rules of natural justice and fairness.

It applies the legislation, regulations and legal principles to ensure that all parties to a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. Members and staff maintain a high level of expertise in the transportation field and keep informed of the changes in the industry and its players.

A mandate **STRENGTHENED** and **EXPANDED**

The *Canada Transportation Act* is the Agency's enabling statute to implement the federal government's transportation policy. The Agency also shares responsibility for administering other Acts and their related regulations, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Coasting Trade Act*, and the *Railway Safety Act*.

Bill C-11, an Act to amend the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act* and to make consequential amendments to other Acts, received Royal Assent in June 2007. Amendments focus on balancing the interests of communities, consumers and urban transit authorities with those of air carriers and railways.

Highlights of Bill C-11:

General

- Strengthens the Agency's authority to mediate disputes as an alternative to its formal process if the parties in dispute agree.
- Authorizes the Minister of Transport to direct the Agency to examine and report on issues of public interest in certain mergers and acquisitions relating to all national transportation.

Rail

- Gives the Agency authority to resolve noise and vibration complaints caused by the construction or operation of railways and public passenger rail services.
- Provides that the Minister of Transport may request the Agency to adjust, once only, the volume-related composite price index to reflect the costs incurred by CN & CPR for maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.
- Expands the Agency's role to decide on matters such as compensation for the use of facilities and services when public passenger rail operators cannot negotiate a commercial agreement with a railway.
- Expands provisions on railway line transfers and discontinuances of rail corridors in urban areas that could be used for urban transit purposes. Governments and urban transit authorities can also now apply to the Agency for a net salvage value determination prior to accepting the railway company's offer to acquire a railway line.

Bill C-11 amended legislative provisions under which the Agency may mediate, investigate, regulate or decide on matters as varied as air travel complaints and railway noise.

Air

- Integrates the Air Travel Complaints Program into the operations of the Agency, including the requirement to report on the number and nature of complaints received, the names of carriers and any systemic trends observed.
- Once in force, provides for the development of regulations by the Agency to ensure airline advertising practices are sufficiently transparent, allowing consumers to identify the true cost of flights within or originating in Canada.
- Requires domestic air carriers to post their terms and conditions of carriage on any Web site selling their domestic services.
- Enables the Agency to make regulations requiring a licensee or carrier to display terms and conditions of carriage of its international air services on its Web site if used for selling these services.
- Authorizes the Agency to make regulatory changes to direct international carriers that are not licensees to pay out-of-pocket expenses when they have failed to apply their tariff.
- Requires domestic air carriers to post signs prominently at their business offices advising passengers that their tariff, including the terms and conditions of carriage, is available for public inspection.

In February 2008, Bill C-8, an Act to amend the *Canada Transportation Act* (railway transportation), received Royal Assent.

Highlights of Bill C-8:

- Expands final offer arbitration to groups of shippers on matters common to all shippers and relating to rates or conditions for the movement of goods, when the shippers make a joint offer.
- Removes a requirement that the Agency be satisfied that a shipper would suffer substantial commercial harm before imposing a remedy for disputes relating to level of service, inter-switching rates and competitive line rates.
- Increases the notice period for rate increases by railway companies for the movement of traffic to 30 days from 20.
- Upon a shipper's complaint, permits the Agency to investigate certain charges and conditions for the movement of traffic or provision of incidental services that may apply to more than one shipper, and make changes if they are found to be unreasonable.
- Allows for suspension of any final offer arbitration process if both parties consent to pursue mediation.

THE AGENCY ADMINISTERS LAWS AND REGULATIONS, UNDERTAKES EDUCATION AND OUTREACH INITIATIVES AND FACILITATES THE DEVELOPMENT OF VOLUNTARY CODES OF PRACTICE.

An **ORGANIZATIONAL** renewal strategy

In 2007, the Agency began a process of organizational renewal to meet workload and resource challenges.

The challenges include retirement of a third of its workforce within three years, growing demands, more complex cases, an enhanced mediation mandate and new legislative responsibilities, including rail noise and vibration.

As part of a renewal process to meet these challenges head on, the Agency implemented a hybrid organizational structure on April 1, 2008, integrating a modal approach within a functional business delivery model.

The new primary operational business lines are **Dispute Resolution** and **Industry Regulation and Determinations**, reflecting the Agency's primary regulatory and dispute resolution functions.

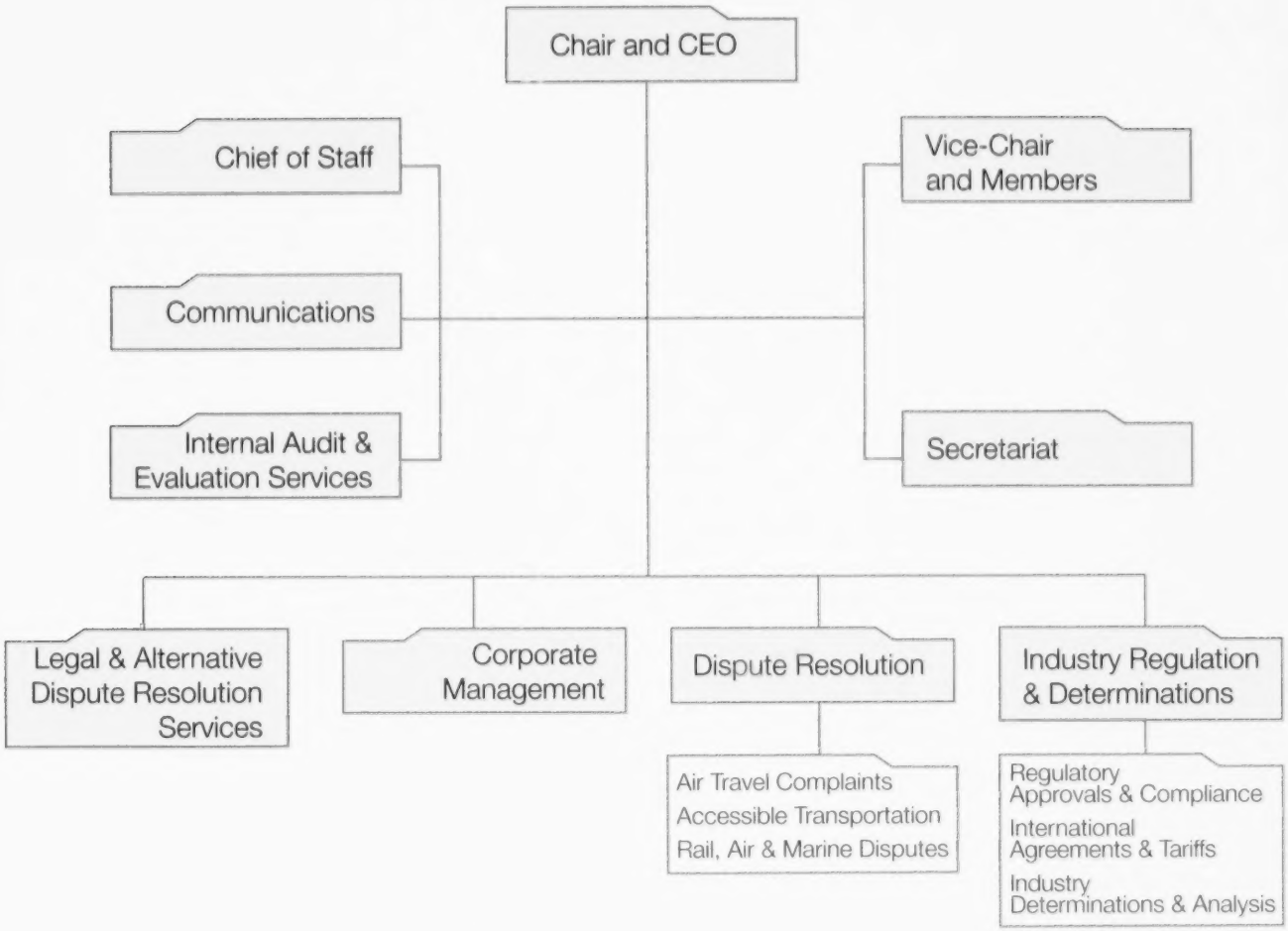
The new organizational structure is only one component of the overall renewal strategy. Other policies and processes are also being developed to support the Agency's organizational renewal, such as succession planning, a performance measurement framework, a revised learning policy, a case management toolkit and a multi-year strategic plan.

As well as addressing key challenges, the organizational renewal process aims to improve the Agency's service delivery by enhancing its ability to respond to increasingly complex cases and changing caseload demands in a more efficient and timely manner. The changes provide more flexibility and open up greater learning and development opportunities for employees.

Above all, the organizational renewal process is meant to build on the Agency's longstanding reputation as an expert tribunal that is recognized as being fair, transparent and responsive to all of its clients and stakeholders.

We want to ensure that clients and stakeholders are familiar with our services and processes, and to offer dispute resolution services in the most effective way possible.

Organizational Structure



Further information about the role and structure of the Agency can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

RESOLVING transportation **DISPUTES**

RESOLVING transportation **DISPUTES**

As a public sector organization with regulatory powers to impose solutions, the Agency recognizes the value of looking first to informal solutions.

The Agency acts early to define issues, identify the interests involved, and bring parties to disputes together. Through collaborative mechanisms, it is achieving results faster and more effectively, at less cost, and with greater satisfaction and commitment to solutions.

Within its mandate to resolve transportation disputes and act as an economic regulator, the Canadian Transportation Agency operates across a spectrum from informal to formal processes.

Process Spectrum

Facilitation	Mediation	Arbitration	Adjudication
←			→
Informal process		**Formal process**	
voluntary		mandatory	
collaborative		adversarial	
less expensive		more expensive	
potentially faster		potentially slower	
potential win-win		potential win-lose	
relationships central		relationships peripheral	

The Agency has a mandate and the expertise to resolve disputes about transportation services, rates, fees and charges, terms and conditions of carriage, accessibility and other matters. Since complaints drive many of the Agency's processes, it has developed methods to respond quickly, effectively and fairly to complaints.

ANTICIPATING and **ELIMINATING** problems of access

Where possible, the Agency encourages voluntary and informal processes between parties. In the first instance, an individual or party is expected to bring a concern to the transportation operator. If a direct approach is unsuccessful, the Agency may recommend other steps:

- Agency personnel are often able to work out solutions quickly through *facilitation*, in consultation with complainants and transportation service providers.
- The Agency also offers confidential *mediation* as another less resource-intensive alternative to formal processes.
- For selected business-related rail matters, upon request of all parties involved, the Agency may also offer *arbitration* services. In these cases, the arbitrator will consider information provided by the parties and make a binding decision. All costs for this process are paid by the parties involved.
- As a quasi-judicial tribunal, the Agency operates like a court and has the authority to issue decisions and orders on matters within its jurisdiction through *formal adjudication*.
- It acts on a case-by-case basis to resolve individual complaints and on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards and through programs of outreach and education.

Dispute resolution is often seen as a mechanism for redress after events occur and the problem has been experienced. The Agency's approach however has evolved into a set of mechanisms to anticipate and where possible eliminate problems. This is particularly the case for accessibility to transportation services. Agency response to pre-travel enquiries provides a real-time response to address travel problems before they occur.

Through informal discussion and outreach, the Agency seeks to educate industry about the rights of persons with disabilities to equitable access and industry's obligations to make transportation services accessible.

While the Agency acts on a case-by-case basis to resolve individual complaints, it deals with issues of mobility on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards, and through outreach and education.

Emphasizing collaboration, consensus and compromise, the codes of practice avoid rigid descriptions in favour of practical, functional and operation-oriented solutions. Their success is based on development through consultation with service providers, the Agency's Accessibility Advisory Committee, as well as individuals and organizations with a demonstrated interest in accessible transportation.

Today, there are five voluntary codes of practice in place:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code);
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code);
- Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code); and
- Passenger Terminal Accessibility (Terminal Code).

The Terminal Code was unveiled in Montréal in June 2007 at the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons, where, as a major conference sponsor, the Agency also presented two technical papers.

"We prefer voluntary measures over prescriptive ones because we're already thinking about how to accommodate people with disabilities. Airports are built to accommodate all travellers. We've done it voluntarily because we see the need.

I think the Agency, in seeking the design (terminal) code, really broke new ground. It deserves a lot of credit for doing it."

—**Jim Facette**, President,
Canadian Airports Council

It covers a broad range of terminals from small ferry terminals in Atlantic Canada, to rural and urban train stations of varying sizes and Canada's airports within the National Airports System. In addition to providing the technical specifications for the physical aspects of terminals, the Code covers other issues such as ground transportation, boarding devices, escort passes, passenger assistance and facility and service awareness programs.

An accompanying Guide helps terminal operators implement Code provisions, by providing resources and tips regarding matters such as:

- compliance with the Canadian Standards Association's Accessible Design for the Built Environment;
- incorporating way-finding methods such as colour contrasting and tactile markings within terminals;
- drop-off and pick-up areas at curbs near entrances and exits for passengers with disabilities;
- providing seating at regular intervals along terminal circulation paths; and
- providing relieving areas for service animals.

Kelowna: A model

The Kelowna International Airport is consulting a community-based advisory committee about the design of its facilities and its $36 million investment in expansion.

The current terminal provides wheelchair accessibility in all washrooms, braille on washroom signage, convenient parking stalls, loading and unloading space in front of the terminal, reserved seating inside for travellers with disabilities, and loading bridges on almost all daily flights.

"You may be assured that we take our responsibilities to provide facilities for persons with disabilities very seriously."

—**Roger Sellick**, General Manager, Kelowna International Airport

Agency codes of practice avoid rigid descriptions in favour of practical, functional and operation-oriented solutions.

FACILITATION: Finding informal solutions

Client Satisfaction

In 2007-08, Agency staff closed 683 air travel complaints after investigation, compared with 819 in 2006-07 and 561 in 2005-06.

In 64.5% of the 2007-08 cases, complainants advised they were either fully or partially satisfied with the results obtained on their behalf.

This compares with satisfaction rates of 72.2% in 2006-07 and 69.1% in 2005-06.

Agency staff use informal facilitation to resolve issues affecting air, rail and marine transportation and accessibility of transportation services.

With their extensive knowledge of the transportation industry, issues and stakeholders, staff typically find solutions through direct communications with users and service providers.

Facilitating access to transportation services

Staff take early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities or to remedy situations.

In some cases, applicants were satisfied that their access issues had been fully addressed and remedied by transportation service providers, and withdrew their complaints from the Agency.

Air Travel Complaints Program

The Air Travel Complaints Program specifically seeks solutions to the problems travellers experience with air carriers operating publicly-available services within or to and from Canada.

A dissatisfied traveller is expected to first bring a complaint directly to the carrier. If the carrier fails to respond within a reasonable time, or the traveller is dissatisfied with the carrier's response, the Agency will accept a request to investigate the complaint further.

Complaints are assessed against tariffs — the published terms and conditions of the carriers' services, including all fares, rates and charges — as well as Canadian law and international conventions. Where it appears that the carrier's obligations have not been respected, complaints staff will approach the carrier, and informally attempt to facilitate a resolution of the complaint consistent with these obligations.

The Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

ATTENDANT REQUIRED?

A woman was advised by an air carrier that her son, who is deaf and visually impaired, would require an attendant for his return flight from Newfoundland to Toronto, although the carrier had permitted him to travel alone on the flight to Newfoundland. Dialogue by Agency staff with the airline resulted in a satisfactory arrangement for the son to return to Toronto as scheduled.

The Agency also does not have the mandate to deal with complaints involving the quality of air carrier services such as the attitude of airline staff. Such issues fall solely within the purview of airline management. The Agency is, however, required to report on the number and nature of all complaints received through its Air Travel Complaints Program.

The volume of complaints received has not varied significantly from year to year, although the travellers' experience and the nature of their complaints change to some degree as air travel evolves.

UPGRADE CHARGES

A carrier was unable to provide alternate transportation to a traveller until two days after his flight was cancelled. He was able to find a business class seat the next day at a cost of $1,081. His attempts to obtain a refund from the carrier were unsuccessful and he asked the Agency to intervene for help. After being referred by Agency staff to the provisions of its tariff, the carrier agreed to refund the full cost of the upgrade.

During 2007-08, the Agency investigated 831 complaints compared with 1,025 in 2006-07. The drop in volume was due to a successful initiative designed to reduce the number of active complaints carried forward into the new year.

In 2007-08, the Agency received 954 new air travel complaints compared with 1,072 in 2006-07.

- 429 not previously taken up with carriers were referred for resolution between complainants and carriers;
- 525 complaints were received from individuals who had already approached carriers directly and were dissatisfied with their responses.

A further 100 complaints were brought back to the Agency by dissatisfied complainants after having been referred to the carriers for resolution.

Canadian air carriers

412 complaints were received concerning some 12 different Canadian carriers, ranging from large companies such as Air Canada and WestJet, to smaller ones such as Canadian North Inc. and Arctic Sunwest Charters. The year's total compares with 432 in 2006-07 and 506 in 2005-06.

Fewer complaints were registered in 2007-08 against Air Canada and Skyservice than a year earlier, and more against Air Transat and Sunwing.

Foreign air carriers

The year was marked by a drop in complaints against United States carriers to 29 from 38 in 2006-07 and a slight increase in complaints against carriers from countries of the European Union to 112 from 110. Improved records of Air France and Alitalia were notable exceptions. In its first year of operation, UK-based Globespan was the source of 21 complaints.

Categories of complaints

While not within the Agency's mandate, quality-of-service issues remain the most frequent concerns of air travellers. Out of the various categories, complaints cited quality of service issues 1,030 times, 470 for baggage and 440 for flight disruptions. The delayed delivery or loss of luggage, damage to luggage, and dissatisfaction over compensation, have come to equal flight disruptions as the main travel concerns. These issues are evident in passenger experience with both Canadian and foreign carriers.

As the year concluded, the Agency was also monitoring air travel complaints to determine whether systemic trends were developing in relation to:

- carriers' failure to call for volunteers to accept alternate travel arrangements when flights are oversold and at what point in the boarding process such requests are made;
- carriers' premature refusal to transport due to passengers' unruly behaviour; and
- carriers' responsibility to provide adequate supervision for unaccompanied minors. Ten such complaints were received in 2007-08 compared to seven in 2006-07 and seven in 2005-06.

Detailed statistics for the Air Travel Complaints Program are set out in Appendix C.

The delayed delivery or loss of luggage, damage to luggage, and dissatisfaction over compensation, have come to equal flight disruptions as the main travel concerns.

MEDIATION: Bringing the parties together

Parties in a dispute may ask to have an issue settled by mediation. If an individual request is made, the Agency contacts the other party to determine whether it is willing to participate in mediation.

The Agency offers complete mediation services as a voluntary, confidential, informal and collaborative process. Following a successful pilot program, the Agency's mediation process was entrenched in amendments to the *Canada Transportation Act* passed in 2007.

Agency mediation is becoming better known as a service that can be made available quickly, with a statutory deadline of 30 days for completion, compared with 120 days for the Agency's formal adjudication process.

Mediation of rail matters in particular was chosen by a growing number of parties in 2007-08.

With the aid of an Agency mediator, parties jointly make decisions about ways to address issues in dispute, so that they can negotiate settlements that work for everyone. Mediation can be a flexible, fast, and inexpensive tool to resolve disputes.

Mediation

The Agency received 46 new requests for mediation in 2007-08, compared with 23 in 2006-07, and settled 19 through its mediation services.

Eighteen requests were carried over into 2007-08, bringing to 64 the number dealt with during the fiscal year.

Of the 64 requests:

- 46 were closed;
- 18 were pending at year-end.

Of the 46 cases closed:

- 33 related to rail transportation, including 12 about noise, 8 rail infrastructure, and 6 level of service;
- 10 related to accessible transportation;
- 2 related to air;
- 1 related to marine transportation.

Since the parties at mediation are there because they want to be part of a solution, the Agency's mediation process has an 83% success rate for resolving disputes amicably.

Once parties agree to be part of the process, one of the Agency's trained mediators starts to work with them in an informal setting. The mediator helps them jointly address all of the issues and negotiate a settlement. Most importantly, the mediator opens lines of communication and keeps the discussion focused on the interests of each party and on achieving a mutually beneficial result.

In this setting, it is the parties themselves who reach agreement. The process can be quick — from a few hours to a couple of days — but in any event must be completed within 30 days unless extended with the agreement of the parties. Anything discussed during the mediation and any documents produced remain confidential unless otherwise agreed.

Parties have the flexibility to develop solutions that might not have been available under more formal processes. For instance, under a formal process the Agency or the Courts might be bound by the law to apply certain remedies that may not be the best for a particular situation.

FINAL OFFER ARBITRATION: Business-related rail matters

Since January 1, 2007, the Agency referred three cases to an independent arbitrator for settlement at the request of shippers and rail carriers who were unable to resolve rate disputes on their own. Two of these cases were resolved by the parties prior to the arbitrator rendering a decision and one was dismissed by the Agency.

As applications for final offer arbitration are confidential, no details of the parties involved may be revealed unless all parties agree.

ADJUDICATING transportation **DISPUTES**

As a tribunal, the Agency may issue decisions and orders through formal adjudication. When a case is filed with the Agency, a panel of at least two tribunal Members is appointed to consider it. Parties file submissions and Agency staff provide research and analysis for review by panel Members, who render a binding decision. Public hearings may be held, usually for more complex cases.

In exercising its quasi-judicial powers, the Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process, balancing the interests of consumers and industry.

In 2007-08, the Agency closed 145 cases resolving disputes involving transportation service providers, consumers, and other stakeholders through this court-like, formal adjudication process.

The following pages provide highlights of Agency Decisions as a result of formal adjudication. Further information can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

Accessibility Disputes

For issues related to the accessibility of transportation services, the adjudication process is engaged when an applicant perceives that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability. In such cases, the Agency determines whether:

- the person has a disability for the purposes of the *Canada Transportation Act*;
- there was an obstacle, that is, an impediment to the mobility of the person; and
- the obstacle was undue, that is, the transportation service provider has not demonstrated that it provided reasonable accommodation to persons with disabilities.

The Agency has broad powers to impose corrective actions when it finds there is an undue obstacle to the mobility of persons with disabilities within the federal transportation network. Measures include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, and enhancing a training program.

The Agency has broad powers to impose corrective actions when it finds there is an undue obstacle to the mobility of persons with disabilities within the federal transportation network.

In 2007-08,

62 new applications were received related to the mobility of persons with disabilities;
67 cases were carried over from previous years;
28 were resolved through facilitation;
8 were resoved through mediation;
10 were closed;
11 were withdrawn;
62 were carried over to be dealt with in 2008-09.
Of these cases:
- 6 were on hold pending the one-person-one-fare Decision; and
- 26 related to medical oxygen issues where a Decision is pending.

The Agency issued 10 rulings as a result of the formal adjudication process, ordering corrective actions for the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. In addition, nine decisions were issued in which the Agency determined whether measures ordered in previous decisions had been implemented.

VIA Rail's Renaissance cars

Two Decisions by the Agency in 2003 ordering VIA Rail to improve the accessibility of its new Renaissance cars were appealed to the Federal Court of Appeal, and then to the Supreme Court of Canada which ruled on March 23, 2007.

The judgment restored the Agency's preliminary and final decisions in this case, thereby requiring VIA to implement corrective measures for 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities related to its Renaissance cars.

Undue obstacles cited included inadequate width of doors and aisles, lack of space for wheelchairs, and lack of appropriate seating for attendants and persons who travel with service animals.

Subsequent to the Supreme Court ruling, the Agency issued an order for compliance and staff followed up with VIA on implementation of corrective measures. VIA has committed to fully comply with the Agency's Order and has submitted a design plan for modifications for the Agency's review.

The Supreme Court judgment also has broad implications for the Agency in its consideration and processing of accessibility-related complaints.

Applicants must establish that there is an obstacle to the mobility of a person with a disability in the federal transportation network. The onus of proof then shifts to the transportation service provider to prove that the obstacle is not undue. The service provider must show that reasonable accommodation has been provided up to the point of undue hardship.

In most cases, there will be a range of alternatives available to address the needs of a person or a group with a disability. In the end, reasonable accommodation will be the most appropriate accommodation which would not cause undue hardship to the service provider.

In light of this new undue hardship test, respondents to complaints in process at the time of the Supreme Court judgment are being provided with a further opportunity to file submissions. Wording in all Agency Decisions sets out this new approach.

For new complaints, the Agency initiated work to promote understanding of:

- the test the applicant must meet to establish that an obstacle was encountered, failing which the Agency would dismiss the complaint, and
- the new undue hardship test, the elements of this test, and the burden of proof as this applies to respondent service providers.

One-person-one-fare Decision

After extensive written pleadings and evidence, and two hearings, the Agency issued a Decision expected to affect some 80,000 persons with disabilities.

In January 2008, the Agency ordered Air Canada, Air Canada Jazz and WestJet to adopt a one-person-one-fare policy for persons with severe disabilities on flights within Canada. The airlines were given up to one year to implement the policy, which does not apply to domestic segments of transborder and international trips.

The Decision means that, for domestic services, these carriers may not charge more than one fare for persons with disabilities who:

- are accompanied by an attendant for their personal care or safety in flight, as required by the carriers' domestic tariffs; or
- require additional seating for themselves, including those determined to be functionally disabled by obesity.

As well, the Agency ordered the Gander International Airport Authority, also a respondent in the case, not to charge its improvement fee for attendants of persons with disabilities.

The one-person-one-fare policy is based on longstanding principles of equal access to transportation services for persons with disabilities [...]

The Agency offered to facilitate a collaborative process to develop a common screening process for implementation of the one-person-one-fare policy.

The Decision does not apply to:

- persons with disabilities or others who prefer to travel with a companion for personal reasons;
- persons with disabilities who require a personal care attendant at destination, but not in-flight; and
- persons who are obese but not disabled as a result of their obesity.

This one-person-one-fare policy is based on longstanding principles of equal access to transportation services for persons with disabilities, regardless of the nature of the disability, and the Agency's legislative mandate to remove "undue obstacles" to their mobility.

It also respects related decisions of the Supreme Court of Canada and Federal Court of Appeal.

- The Supreme Court confirmed, in *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.*, that the Agency must apply human rights legislation in identifying undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.
- The Supreme Court also ruled, in *Tranchemontagne v. Ontario (Director, Disability Support Program)*, that there should be no discrimination between persons with disabilities in terms of benefits regardless of the underlying reason for their disability.
- The Federal Court of Appeal Decision, in *Linda McKay-Panos v. Air Canada*, confirmed that a person who is obese may be disabled for purposes of air travel if unable to fit in an airline seat.

The airlines are required within 12 months of the Decision to develop a screening process to assess eligibility under the policy.

In a separate statement supplementing the Decision, the Agency offered to facilitate a collaborative process to develop a common screening process for implementation of the one-person-one-fare policy. Such a co-operative approach to work out common terms of compliance would potentially benefit Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet and the Gander International Airport Authority, as well as other Canadian air carriers and airport authorities that may consider voluntary implementation of the policy.

In February 2008, the air carriers sought leave to appeal this Decision to the Federal Court of Appeal.

Calling out bus stops

The Agency issued two Decisions about the failure of drivers of OC Transpo, which provides bus service to both Ottawa and Gatineau, to call out stops for persons with visual impairments. Corrective measures ordered by the Agency included:

- modifying OC Transpo's policy and driver handbook to ensure the consistent calling out, or announcement on a public address system where available, of major and requested stops;
- ensuring that the Global Positioning System is always activated once installed; and
- incorporating situations dealing with difficulties experienced by persons with visual impairments into its training program.

OC Transpo confirmed that it has implemented most of the corrective measures and will implement, within a reasonable timeframe, its plan for ensuring compliance and monitoring of its policy. The Agency is, therefore, satisfied that OC Transpo has adequately addressed the corrective measures.

Use of medical oxygen

The Agency concluded oral hearings in the fall of 2007 to gather further information on the provision of medical oxygen on board aircraft in the context of 25 complaints against Air Canada and one against WestJet.

In a December 2005 Decision, the Agency found various obstacles in the carriers' services to the mobility of persons with disabilities who require oxygen. The hearings were held to determine whether or not the obstacles were undue, and if so, the corrective measures appropriate to address them. A Decision is expected in 2008.

Allergies

As the fiscal year closed, the Agency was pursuing its investigation of three complaints against Air Canada involving allergies to flowers, peanuts and nuts. Pending this ruling, three other cases involving chemicals and scented products, cashews and peanuts, were stayed.

The cases raise issues pertaining to whether the applicants are persons with disabilities by virtue of allergies for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*.

The Agency is gathering expert evidence on pet allergies and multiple chemical sensitivities, a condition closely related to allergies, in order to inform the Agency's investigation of complaints regarding these matters. If the allergy is determined to be a disability in any of these cases, the Agency will then decide whether Air Canada's policies on allergens pose an obstacle to mobility and if so, whether the obstacles are undue.

The Agency found various obstacles in the carriers' services to the mobility of persons with disabilities who require oxygen.

Air Disputes

Carrier tariffs set out the terms and conditions of carriage and all their fares, rates and charges. They constitute the contract of carriage between the passenger and the carrier, and they must be applied as written. The Agency will accept and investigate complaints when persons or other carriers believe that a carrier has failed to apply its tariff, or provisions of the tariff are deemed to be unreasonable or unduly discriminatory.

Checking in on time

The Agency has repeatedly reminded air travellers that they have an obligation to arrive at the airport in sufficient time to check in, clear security and reach the departure gate.

In 2007-08, the Agency completed 32 investigations after receiving complaints related to the terms and conditions of carriage.

Of these, 23 related to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and nine where the provisions of the tariff were unreasonable.

Check-in closed

Passengers travelling within Canada on Air Canada are required to check in at least 30 minutes before the scheduled departure of their flight. Otherwise, the airline may reassign their seat or cancel their reservation. The check-in function is automatically closed 30 minutes before flight time.

When a man arrived at the counter for his 7:55 p.m. flight from Montréal to Vancouver, he was advised that the check-in had closed. After speaking with a supervisor, Air Canada arranged for him to fly to Vancouver via Toronto on another flight, and charged him a $150 re-booking fee.

In a complaint to the Agency, the man cited the statement of a friend that they arrived together at the airport at about 7 p.m. and claimed he arrived at the counter no later than 7:20 p.m. He said the airline may have closed check-in early in order to assign his seat to a standby passenger.

SERVICE CHARGE DISALLOWED

The Agency disallowed a proposal by KLM and Northwest Airlines to implement a $100 service charge for the refund of taxes paid on certain non-refundable tickets. The carriers argued that requests for refunds come mostly in bulk from agencies and it is a time-consuming process to decide whether they qualify for a refund. The Agency concluded bulk submissions for tax refunds are matters to be resolved between the carriers and their agents. Moreover, a service charge of $100 is often considerably higher than the value of taxes. The Agency ruled that persons who purchase non-refundable tickets and do not use them should be able to obtain a full refund of taxes paid if this is allowed by the taxing authority.

In its ruling, the Agency noted that a complainant must, on a preponderance of the evidence, establish that the air carrier has failed to apply, or inconsistently applied, terms and conditions of carriage appearing in its tariff.

The onus was on the complainant to prove that he presented himself on or before the check-in time limit. The Agency found that he had not substantiated his actual arrival time at the check-in counter.

Passenger bumped

A woman was refused transportation on Air Canada's Flight 157 from Toronto to Edmonton because it was oversold. In her complaint, the women said that although she had booked a ticket, she had been denied boarding because she had not pre-selected her seat.

Air Canada submitted it is common in the air transport industry to sell more tickets for a flight than available seats, a practice known as overbooking. Notice of its right to deny boarding appears on its Web site and on itinerary receipts issued to passengers.

The Agency found that there was no evidence that the complainant was denied boarding because she failed to pre-select a seat, but rather because of the order in which she presented herself for check-in.

However, its Decision noted that Air Canada's tariff provides that when a flight is oversold, volunteers from among confirmed passengers will be asked to relinquish their seats in exchange for compensation.

The Agency found no evidence of any such request for Flight 157, and ruled Air Canada contravened its tariff by not seeking volunteers. The Agency ordered Air Canada to ensure proper implementation of its denied boarding policy.

In the Agency's view, seeking volunteers before denying boarding involuntarily is a key element of a denied boarding policy.

ANIMALS AS CHECKED BAGGAGE

On July 11, the Agency announced that it had suspended an application filed by Air Canada to amend its transborder and international tariffs to discontinue the carriage of animals as checked baggage. Instead, pets would travel as cargo and not necessarily travel on the same flight as the passenger. The suspension was intended to provide greater certainty for the air travelling public pending a final determination on the matter which was still under investigation at the end of March 2008.

"The challenge is to carefully balance the concerns of communities with the need for a railway company to maintain efficient railway operations."

—Draft Guidelines for the Resolution of Complaints Over Railway Noise and Vibration

Rail Disputes

Consultation on railway noise and vibration

As part of changes to the *Canada Transportation Act* in 2007, the Agency was given authority to resolve complaints about noise and vibration from the construction or operation of railways under federal jurisdiction.

In October, the Agency launched a consultation on draft guidelines that it will use to help determine reasonable levels of railway noise and vibration, and to define the collaborative process for resolving complaints.

Two phenomena have brought about an increase in railway noise complaints:

- Potential noise from railway operations has not always been taken into account through environmental assessment processes for land-use planning and the approval of new residential developments. As a result, some residential areas have been built within the "noise shadow" of railway lines and yards.
- Railway activities have intensified as the demand for rail transportation has increased. In many railway yards, operations now take place 24 hours a day, seven days a week.

While the Agency has dealt with complaints about railway noise under previous legislation, the Federal Court of Appeal determined in 2000 that the Agency did not have jurisdiction under the *Canada Transportation Act*.

From that time until June 2007, Agency staff mediated numerous noise and vibration disputes between railway companies and communities. But the Agency could not rule on such issues and order railway companies to make changes to their railway construction and operations.

As part of the consultation with key stakeholders, the Agency proposed to determine reasonable levels of noise or vibration on a case-by-case basis, evaluating each situation on its own merits.

The draft guidelines listed elements to be considered, such as type and level of noise and vibration, proximity of residents and impact on them, possibilities of abatement or mitigation, and balance of community and railway needs.

The consultation period was extended from mid-December 2007 to the end of February 2008 at the request of interested parties, particularly the many organizations that needed to discuss the issue with their members to provide their complete input on the draft guidelines. The Agency expects to finalize the guidelines by the summer of 2008.

Serving captive shippers

The Agency issued one Decision in July 2007 and six other related Decisions in January 2008 in response to complaints that CN breached its level of service obligations for a number of grain handling companies in the transportation of Western grain.

The earlier Decision found that CN's restrictive distribution of rail cars rendered Great Northern Grain Terminals Ltd. (GNG) and other small companies uncompetitive. CN was ordered to:

- put in place a program whereby GNG can order blocks of 50 rail cars in advance;
- not prohibit or restrict GNG from trading cars;
- advise GNG of the methodology it uses in its determination of allocating rail cars; and
- implement the Agency's directions by the beginning of the 2007-2008 crop year, commencing August 1, 2007.

Interventions in support of GNG were filed by several companies including the Canadian Wheat Board, North East Terminals Ltd., Providence Grain Group Inc., Parrish and Heimbecker, North West Terminals Ltd., and Patterson Grain, all of which subsequently filed similar complaints against CN.

The Decision acknowledged that the systemic nature of CN's conduct has undoubtedly affected other grain shippers and expressed the need for a new and open dialogue between CN and its shippers, so that they are able to reasonably deal with car supply issues independent of regulatory intervention to the greatest possible extent.

In the Agency's January 2008 Decisions on the CARS group complaints, the Agency found that CN failed to meet its level of service obligations to the shippers for services provided for crop year 2006-2007.

The Agency also recognized that CN has revised its grain product programs for 2007-2008 in an effort to improve service levels and address shortfalls. The Agency voiced concerns over continuing service shortfalls but found that it had insufficient information to rule on crop year 2007-2008, and ordered CN and the six shippers to file service information for the period August 2007 to April 2008.

CN sought leave to appeal the January 2008 Decisions to the Federal Court of Appeal.

In its July 2007 Decision, the Agency encouraged CN to make information available to shippers through its Web site on its methodology for determining the allocation of rail cars.

The Agency completed ten reviews of existing Agency Orders and Decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed.

Infrastructure and construction approvals

In 2007-08, the Agency processed 171 agreements filed by parties that had conducted their own negotiations related to railway crossings. These agreements became Orders of the Agency. Where no agreement could be reached, the Agency assisted parties involved in reaching a fair and equitable resolution.

In such cases, the Agency reached decisions on:

3 public road crossings of a railway,
2 private railway crossings, and
1 apportioning costs for a crossing warning system.

After assessing the environmental impact of projects under the *Canadian Environmental Assessment Act*, the Agency approved since January 1, 2007 the location of several new railway lines and the construction of railway crossings, allowing for:

- the Toyota Woodstock Spur (CPR) in Woodstock, ON;
- the Farewell CN Rail Spur (CN) in Oshawa, ON;
- road crossings in Longlaketon, SK; Burlington, ON; Delta, BC; and Innisfail, AB; and
- a utility crossing near Waneta, BC.

Transfer and discontinuance of railway lines

Greenstone, a community in northern Ontario, submitted a complaint that CN had indicated in a three-year plan that the 195.6 km Kinghorn Subdivision connecting Greenstone with Thunder Bay was being discontinued. However, in later offering the line for sale, CN had excluded an 8.1-mile section of track in the middle of the line.

In its Decision, the Agency ruled that, with the section excluded, CN would retain the only remaining customer on the line, making it difficult for any short-line railway to be viable. The Agency found that CN had failed to comply with the discontinuance process and that its actions went against the intent of the *Canada Transportation Act*. A key purpose of the process is to facilitate the sale or leasing of surplus railway lines to new operators, and to avoid service interruptions.

The steps outlined in the Act for the transfer or discontinuance of railway lines were established to allow parties to consider operating a short-line railway over the line. The steps also allow shippers on the line to make other arrangements in the event it is discontinued and to provide levels of government an opportunity to consider purchasing the line. As a result, the Agency ordered CN to restart the process or revert to its three-year plan.

The Decision was appealed to the Federal Court of Appeal.

The Agency also received notices of discontinuance of one railway line in Québec and seven in Saskatchewan.

During the year, the Agency addressed several requests for determinations of net salvage value of:

- the Kinghorn Subdivision in northern Ontario;
- a section of CSX Transportation Inc.'s Sarnia, ON, Subdivision;
- a section of CPR's Bromhead, SK, Subdivision;
- CPR's Radville, SK, Subdivision; and
- CN-CPR's CASO Subdivision in St. Thomas, ON.

Marine Disputes

Float planes and ferries

Float plane operators that were charged $1.50 for each passenger they carried into or out of the Port of Nanaimo, BC, complained to the Agency that the port authority charged their direct competitors and ferries much lower fees or none at all.

When the Agency ruled that all passengers should be treated the same, the Nanaimo Port Authority appealed the Decision to the Federal Court of Appeal. In its ruling on May 29, 2007, the court upheld the Agency's decision.

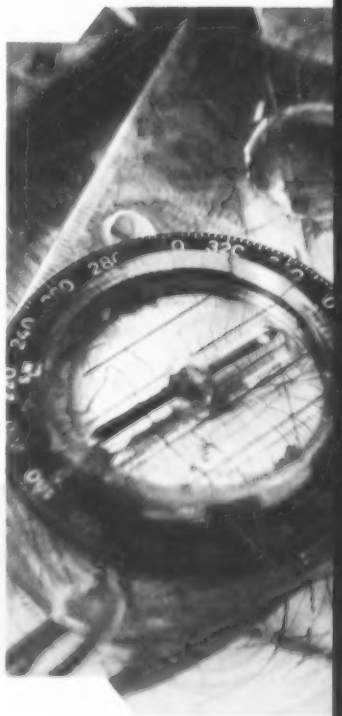
Pilotage services

On May 3, 2007, the Agency issued its ruling on the Laurentian Pilotage Authority tariff proposal that had been published on October 7, 2006. The Agency ruled that the proposed tariff increase was not prejudicial to the public interest.

In 2007-08, the four pilotage authorities published new tariff proposals.

No objections were filed against the proposals of the Great Lakes, Laurentian, or Pacific authorities.

After the Shipping Federation of Canada filed an objection to tariff increases sought by the Atlantic Pilotage Authority, the two parties agreed to resolve their dispute through Agency mediation. The dispute was settled before mediation took place, and the objection was withdrawn.



Under the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some designated Canadian waterways.

INDUSTRY REGULATION and **DETERMINATIONS**

INDUSTRY REGULATION and DETERMINATIONS

As an administrative tribunal, the Agency has a mandate to administer the economic regulatory provisions affecting all modes of transport under federal jurisdiction found in various Acts of Parliament. The Agency:

- licenses air and rail carriers;
- administers those aspects of the international air agreements within its jurisdiction as one of Canada's aeronautical authorities, and participates in negotiations for new agreements;
- administers the railway revenue cap for Western grain;
- approves railway line construction; and
- protects the interests of Canadian ship operators.

While the Government of Canada's transportation policy encourages the market to regulate itself where competition exists, it acknowledges that regulation is necessary where parties are not served by effective competition.

In 2007-08, the Agency issued 2,532 administrative rulings and determinations, many of which were complex and often unique, to support the effective regulation of the federal transportation system.

The following are examples of Agency activities and Decisions by each federally regulated transportation mode. Further information can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

Air

Licensing

In 2007-08, the Agency processed 1,687 air licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements. The Agency determined whether the applicants:

- had adequate liability insurance;
- held a Canadian aviation document issued by Transport Canada;
- were Canadian-owned and controlled when involving the operation of a publicly available Canadian air service;
- met certain financial requirements when proposing to use medium or large passenger aircraft; or
- no longer met the licensing requirements.

In some instances, the Agency suspended or cancelled a licence at the request of the licensee.

Of the 154 applications for new licences completed in 2007-08:

- 13 were denied,
- 14 were withdrawn, and
- 127 resulted in a licence being issued.

Of those 127:

- 14 licences were issued to six Canadian applicants for the operation of a scheduled international air service using large aircraft (having a seating capacity of more than 89 passengers) between Canada and a foreign country.

Air Canada	Services between Canada and	Kuwait Croatia Serbia
Air Transat	Services between Canada and	Switzerland
Skyservice	Services between Canada and	Croatia Mexico Jamaica Serbia
Sunwing Airlines	Services between Canada and	Saint Lucia
WestJet	Services between Canada and	Mexico St. Lucia Jamaica Dominican Republic
Zoom Airlines	Services between Canada and	Italy

In addition to the above, the Agency also issued a similar licence for Air Transat in January 2007 to operate services between Canada and Austria.

The Agency also granted 22 exemptions to section 59 of the *Canada Transportation Act*, allowing an exemption to these new applicants to advertise and sell air services while their application for licence was under review.

Subsequent to the coming into force of the new Canada-U.S. Agreement, the Agency undertook to issue amended licences to Canadian and U.S. carriers and did so for all 21 Canadian carriers and 668 U.S. carriers.

Tables 9 to 12 in Appendix D contain further statistics on air licensing activities.

Charters

An international charter air service is a non-scheduled service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country.

For resaleable charter flights which involve the carriage of passengers originating in Canada, the Agency also ensures that advance payments are protected. This is done by a letter of credit or agreement that requires the prompt refund of all advance payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights.

Charter activities are detailed in Appendix D, Tables 13 and 14.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight on short notice. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency offers a 24-hour telephone service to deal with urgent cases outside its normal business hours.

The Agency handled 372 situations under this service, including 20 requiring approval by Agency Members, which allowed carriers holding a licence for a non-scheduled international service to operate non-scheduled charter flights from Canada to a foreign country.

Keeping Hope Air and Angel Flight airborne

Hope Air of Ontario and Angel Flight of British Columbia are charitable organizations which arrange free flights for people to health facilities for medical treatment. Hope Air uses seats donated by air carriers holding a licence and both organizations use a network of volunteer pilots or aircraft owners.

In late December 2006, the Agency found that in using volunteer pilots or aircraft owners, Hope Air and Angel Flight were operating a publicly available air service without holding the required licence. It ordered them both to cease operations but, recognizing the nature of their activities, advised them it would expeditiously process an application that would allow them to resume operations.

In early 2007, after considering documentation filed in support of applications for exemptions, the Agency was satisfied they met the regulatory requirements and permitted both Hope Air and Angel Flight to resume operations.

Tariffs

In 2007-08, the Agency received:

19,824	submissions from air carriers proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice.
8,143	special requests to amend tariffs on other-than-statutory notice.
98%	of these tariff submissions were received and processed electronically.

Agency staff also referred 27 tariff applications to Agency Members for a formal Decision.

The Agency has become increasingly concerned about the clarity and completeness of tariffs. In several instances carriers were directed to clarify their tariff and to ensure that the tariff reflects their policy.

With the new requirement in legislation for air carriers to post their tariffs on Web sites as a result of amendments to the *Canada Transportation Act* in 2007, there is increasing emphasis on ensuring that the applicable contract of carriage is written in plain language, understandable and complete.

The objective is to help inform passengers of the rights and obligations of all parties, so that they are better prepared to deal with any unexpected situations that occur.

Bilateral air transport agreements

Since January 1, 2007, officials of the Canadian Transportation Agency participated on the Government of Canada team to negotiate bilateral air transport agreements which govern scheduled and, in some cases, charter international air services between countries, including:

- Two rounds of negotiations with the European Union (EU).
- Successful negotiations of:
  - "Open Skies" agreements with New Zealand, Ireland and Iceland;
  - expanded air service rights with Japan, Jordan, Singapore, Barbados and Mexico;
  - new air transport agreements with Kuwait and Panama; and,
  - a renewed arrangement with Israel.

The open skies-type agreements provide greater options for Canadian travellers, shippers and businesses.

Discussions related to cities they served, capacity offered, pricing rules, as well as operational, conduct-of-business and administrative clauses.

The open skies-type agreements which support Canada's Blue Sky international air policy, significantly expanded air service opportunities between Canada and, in turn, provide greater options for Canadian travellers, shippers and businesses.

Each new agreement allows any number of air carriers from either country to operate passenger and all-cargo scheduled air services as frequently as desired, to and from any point in either country's territory. Air carriers are or will also be able to pick up traffic in each other's territory and continue to a third country as part of a service to or from their home territory.

The agreements allow airlines to react quickly to market conditions in setting prices and frequency of services.

A comprehensive Canada-EU agreement which would govern Canada's air transport relations with all 27 EU member states could strengthen Canada's current aviation relationships with European countries and open new markets.

The Canada-U.S. Open Skies agreement negotiated in 2006 came into effect in 2007, enabling Canadian passenger and cargo carriers to use the larger U.S. market as a platform to serve third countries and vice versa and promising new markets, new services, lower prices and greater competition.

Air carriers continued to seek Agency approval to serve some markets through code-share arrangements, which permit airlines to market partner airline flights as their own, offering additional means of serving markets. In other cases, air carriers sought Agency approval to be able to lease aircraft with flight crews from other air carriers.

During 2007-08, the Agency administered provisions related to the economic licensing and regulation of 77 bilateral agreements and arrangements.

In addition:

115 Decisions and Orders were issued related to bilateral air agreements and arrangements.

Of these,

67 concerned code-sharing or the leasing of aircraft with flight crews, and

42 dealt with applications for extra-bilateral authorities.

Enforcement

In 2007-08, enforcement officers completed periodic inspections of 232 Canadian-based air carriers licensed by the Agency and 34 passenger terminals.

These inspections ensure compliance with requirements of the *Canada Transportation Act* and regulations. Every air carrier based in Canada is inspected at least once every three years. Terminals are inspected to verify that personnel have appropriate training to meet the needs of persons with disabilities.

Under the Targeted Investigations Program, an additional 32 individuals and air operators were investigated for possible contraventions.

Operating a publicly available air service without a licence, the most serious violation, resulted in monetary penalties to two companies and one individual.

In the latter case, a person working for an outfitter in northern British Columbia used his privately-registered aircraft to transport hunters to remote hunting camps. The individual lacked a licence, liability insurance and a Canadian aviation document, all required to operate a publicly available air service within Canada.

As a result of all inspections, 78 other contraventions were identified. Sixty-nine informal warnings issued for minor contraventions and six formal warnings were issued.

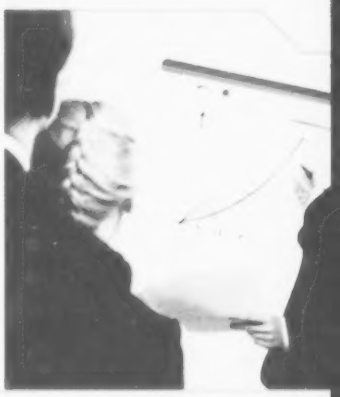
Financial fitness

In 2007-08, the Agency completed four reviews of the financial fitness of Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats. The purpose was to ensure they had a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. All four applicants proved they had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days and were approved by the Agency.

Canadian ownership and control

In 2007-08, the Agency reviewed 77 Canadian applicants already operating or proposing to operate domestic or international air services. Five reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant.

After verifying that the companies were Canadian-owned and controlled, incorporated in Canada, and that at least 75 percent of their voting interests were owned and controlled by Canadians, the Agency approved 74 applications. Three were denied on the basis that they were not Canadian.



Fuel surcharges

The Agency on three occasions considered the matter of air carrier fuel surcharges in 2007-08. It permitted carriers to apply a surcharge for tickets issued on or before October 31, 2007, and for tickets issued on or before March 31, 2008. In addition, it extended surcharges for tickets issued on or before October 31, 2008.

Undoubtedly, the cost of fuel will remain a key factor in air carrier pricing decisions.

Rail

Revenue caps for movement of Western grain

In each crop year, ending July 31, the Agency regulates the revenue earned by CN and CPR for their movement of Western grain.

The program's objective is to provide a flexible pricing regime for the railways while safeguarding grain shippers and farmers.

As part of this program, the Agency determines the maximum revenue entitlement (also known as the revenue cap) for CN and CPR, then their actual revenues, and compares the two.

On December 28, 2007, the Agency announced that CPR's grain revenue for 2006-2007 was $437,107,995, exceeding its cap of $433,347,642 by $3,760,353. CPR was ordered to pay the excess amount, plus a five-percent penalty of $188,018, to the Western Grains Research Foundation. CN's grain revenue for crop year 2006-2007 was $416,917,074, or $2,105,869 below its revenue cap of $419,022,943.

The Agency's calculation of the cap incorporates use of a "volume-related composite price index" based on price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. This complex calculation was the subject of a series of Agency announcements in 2007 and 2008:

- April 27, 2007: An Agency Decision set the index at 1.1611 for the 2007-08 crop year.
- June 28, 2007: Following passage of Bill C-11 on June 22 and upon request of the Minister of Transport, Infrastructure and Communities, an Agency Advisory provided advance notice of its intention to make a once-only adjustment of the index in line with the railways' actual costs of maintaining hopper cars.
- August 1, 2007: After CN and CPR indicated they were not satisfied that the Advisory had any legal effect, an Agency Decision set an interim index of 1.0884.

- February 19, 2008: Following industry and government consultations, an Agency Decision set the final index at 1.0639 for application to the entire 2007-2008 crop year. The index represents a $72.2 million reduction to 2007-2008 revenue caps, which translates to $2.59 per tonne based on forecasted tonnage of 27.85 million metric tonnes. The adjustment removed the historical hopper car maintenance costs that were "embedded" within the revenue caps and replaced them with costs incurred.

CN and CPR sought leave to appeal the February 19 Decision to the Federal Court of Appeal.

Railway costs

The Agency uses estimates of CN and CPR operating costs and costs of capital in many regulatory applications.

The model for estimating such costs is based on more than 400 factors submitted by the railway companies and approved by the Agency. The model may be used, for example, in adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates, determining overhead for charges for crossing construction and maintenance, and estimating the impact of possible changes in transportation policy.

Cost of capital rates are set annually, and used to develop the price index applied to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain as well as other railway costing requirements.

For crop year 2007-08, the cost of capital rates for CN and CPR to be used in calculating their respective revenue caps were 8.68 percent and 8.12 percent, respectively.

Certificates of fitness

The Agency issued a new certificate of fitness to Great Canadian Railtour Company Ltd., to operate a railway once it was satisfied that the company had adequate third-party liability insurance. The company planned to operate a tourist train on CPR tracks between Vancouver and Banff or Calgary, and on CN tracks between Vancouver and Jasper, Vancouver and Whistler, and Whistler and Jasper via Prince George.

In addition, it approved changes to eight certificates of fitness to reflect changes in railway operations, and processed two cancellations.

A list of Canada's federally regulated railway companies is available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

The cost of capital is the return expected from an investment in a firm's debt or equity. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations.

Transit times

After CN acquired BC Rail in 2004, the Competition Tribunal asked the Agency to monitor CN's transit times for delivery of railway cars along the former BC Rail lines from northern British Columbia to Vancouver interchanges. Since January 1, 2007, the Agency issued its eighth through eleventh transit reports to CN, the connecting carriers in Vancouver and the Competition Bureau, covering periods from April 1, 2007 through March 31, 2008.

Statutory and other reviews

The Agency initiated the first comprehensive review since 1998 of the Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records (UCA). The UCA defines the method of accounting and the framework of accounts for Canadian railway companies and provides instructions for recording operating statistics. It is used to meet the current and anticipated regulatory needs of the Agency and other federal departments.

The review will ensure consistency with the current Generally Accepted Accounting Principles, where practicable, so as to provide for accurate and meaningful data from Canadian railway companies.

The consultation process seeks input from all railway companies within the legislative authority of the Parliament of Canada.

Phase one of the review is expected to be completed in 2008.

The Agency began a statutory review in 2007 of the regulations which prescribe the terms and conditions for interswitching rail traffic, that is, the transfer of traffic from the lines of one railway company to the lines of another railway company. The regulations apply to rates for interswitching of traffic when the point of origin or destination is within 30 kilometres of the interchange point. The review is expected to be completed in 2008.

IN-DEPTH REVIEW

The Agency completed its in-depth review of The *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction*. The Guide is intended for use by federally regulated Class I railways when charging for crossing related work and systems agreed to by the parties or authorized by an Order of the Agency.

Marine

Licences for foreign ships to work in Canadian waters

In 2007-08, the Agency completed 164 applications for licences to use foreign ships to work in Canadian waters. Upon determination by the Agency whether a Canadian ship was suitable and available to provide the service, 141 were approved and six were denied. Sixteen others were withdrawn, and one was dismissed as speculative. Under the *Coasting Trade Act*, once approved by the Agency, the licences were issued by the Minister of Public Safety.

Capable but costly

In 2007, Great Lakes Feeder Lines Inc. sought a licence to use the CFL Prospect, a container ship registered in the Netherlands, to operate a dedicated container feeder service between Halifax, Montréal and Hamilton from August 2007 to July 2008. McKeil Marine Limited filed an objection, claiming that its Canadian-flagged vessel Kathryn Spirit could provide the service.

In its Decision, the Agency determined that the Kathryn Spirit was technically capable of offering the service but much more costly to operate, and not economically or commercially suitable.

The Agency balanced the interests and concerns of the existing Canadian operator with the aspirations of the Canadian company pioneering a new service with a purpose built ship that none of the existing Canadian operators have in their fleets. It determined that the service can only be implemented with a purpose-built modern ship crewed with Canadians that can meet the cost threshold for a commercially viable service.

In 2007-08, the Agency completed 164 applications for licences to use foreign ships to work in Canadian waters.

ASSESSMENT of the **ACT**

ASSESSMENT of the **ACT**

As part of its annual report to Parliament, required by the *Canada Transportation Act*, the Agency is to include its "assessment of the operation of this Act and any difficulties observed in the administration of this Act".

Various sections of this annual report have described amendments to the Act which were passed by Parliament in 2007 and 2008.

Bill C-11, an Act to amend the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act* and to make consequential amendments to other Acts, received Royal Assent in June 2007.

Bill C-8, an Act to amend the *Canada Transportation Act* (railway transportation), received Royal Assent in February 2008.

The changes address many of the challenges the Agency has experienced in the operation of the Act, as discussed in its annual reports since inception of the legislation in 1996.

The following tables provide a summary of these challenges and how they have been addressed by recent legislative amendments. For more detailed description of these challenges, refer to the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

The Agency is in the process of implementing and monitoring these and other legislative changes as noted on pages 11 and 12 of the Annual Report as part of its expanded mandate. In addition, the Agency will be pursuing two initiatives related to its mandate and current legislation as follows:

Terms and conditions of tariffs

As noted, amendments to the Act now require carriers to prominently display signage at their business offices advising that their domestic tariffs, which contain the terms and conditions of transportation and constitute the contract of carriage, are available for inspection.

Various sections of this Annual Report have described amendments to the *Canada Transportation Act* which were passed by Parliament in 2007 and 2008.

In addition, terms and conditions of carriage must be posted on the carriers' Web sites, if they are used to sell air transportation. This greater transparency will allow passengers to be better informed of their rights and obligations. It will also better manage expectations of all parties thereby leading to fewer disputes and an improved travel experience.

The wording in tariffs can at times be technical and difficult to follow, which may affect the ability of consumers to understand the terms and conditions associated with air travel. Given the attention now drawn to tariffs, and to ensure that they use language understandable by consumers, the Agency will approach carriers and their industry associations to work towards greater clarity and plain language in their tariffs.

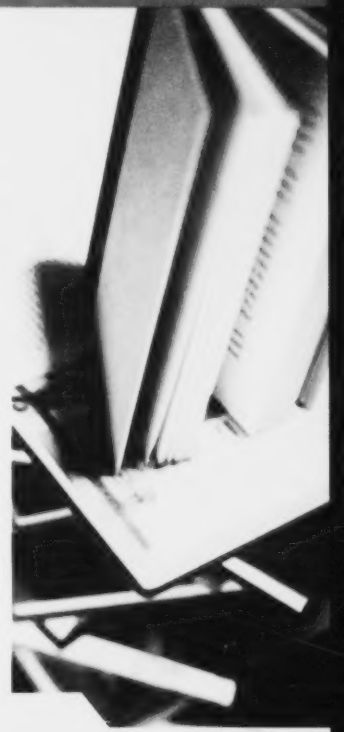
Reporting period

The Act requires the Agency to prepare a report each year on its activities, including an assessment of the Act and the number and nature of air travel complaints. The Report must be submitted to the Governor in Council through the Minister of Transport and is tabled in each House of Parliament. While the Act may be interpreted to be based on either a calendar or fiscal year, the Agency has in the past reported by calendar year ending December 31.

Like all departments and other federal government agencies, the Agency is required to submit its comprehensive Departmental Performance Report to Parliament on the basis of the fiscal year. Different reporting periods for the two reports may create public confusion about the performance of the Agency, and for such a small organization, involves a significant duplication of effort.

For this Annual Report, the Agency has therefore moved to a fiscal year basis, reporting on the year 2007-08 ending March 31, 2008. Narrative sections of the report refer mainly to activities during the fiscal year ending March 31, 2008, and where necessary cover the period since January 1, 2007. For comparative purposes, detailed statistics provided in Appendices reflect activities on both the 2007 calendar and 2007-08 fiscal years.

For timely public access on an ongoing basis, the Agency's Web site at www.cta.gc.ca will also now carry regularly updated statistics in order to better inform the Canadian public.



Issue	Current legislation	Operational challenges	Addressed in:
Final Offer Arbitration (FOA)	Section 161	Rates and conditions subject to FOA may not represent all rail-related shipper costs and conditions; shippers concerned about costs added after FOA decisions that raise expenses for movement of goods.	Bill C-8: Expands final offer arbitration to groups of shippers on matters common to all shippers and relating to rates or conditions for the movement of goods, when the shippers make a joint offer. Allows for suspension of any final offer arbitration process if both parties consent to pursue mediation.
Transfer and discontinuance	Sections 140 to 146.1	Various issues related to the absence of requirements for advance notice to Minister, Agency and affected governments, and Agency involvement in rail line transfer and discontinuance cases. Changes to net salvage value provisions would allow the Agency to take more factors into account such as the removal of infrastructure in order to reduce traffic on line discontinuance cases.	Bill C-11: Expands provisions on railway line transfers and discontinuances of rail corridors in urban areas that could be used for urban transit purposes. Governments and urban transit authorities can also now apply to the Agency for a net salvage value determination prior to accepting the railway company's offer to acquire a railway line.
Damage from construction or operation of railway lines	Subsection 95(2)	Stipulation exists on minimal damage by railway companies, but no mechanism for noise or vibration complaint investigation by any regulatory body.	Bill C-11: Gives the Agency authority to resolve noise and vibration complaints caused by the construction or operation of railways and public passenger rail services.

Issue	Current legislation	Operational challenges	Addressed in:
Domestic pricing	Section 66	Wording has led to difficulty in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations.	Bill C-11: Gives the Agency the ability to take into consideration any information or factors that it considers relevant to make a complete assessment of a complaint and to compel a carrier to produce any information it considers relevant.
Tariff information disclosure	Section 67	Air carriers must make copies of tariffs available for public inspection only at their business offices and are not required to publish their terms and conditions of carriage on their Web site.	Bill C-11: Requires domestic air carriers to post their terms and conditions of carriage on any Web site selling their domestic services. Enables the Agency to make regulations requiring a licensee or carrier to display terms and conditions of carriage of its international air services on its Web site if used for selling these services. Requires domestic air carriers to post signs prominently at their business offices advising passengers that their tariff, including the terms and conditions of carriage, is available for public inspection.

Issue	Current legislation	Operational challenges	Addressed in:
Notice of discontinuance and reduction of service	Section 64	Section 64 of the Act sets out public notice requirements prior to an air carrier discontinuing or reducing certain domestic air services. While a licensee may apply to the Agency for a reduced public notice period, the Agency must assess such a request against whether or not the licensee has provided an opportunity for elected officials of the municipal or local government to meet and discuss with the licensee the impact of the proposed discontinuance or reduction. There is an inconsistency between the requirements under these provisions, insofar as a licensee would not have yet given notice when making its application for a reduced notice period.	Bill C-11: Removed the contradictory provisions concerning public notice requirements.
Advertising Air Fares	Section 64	Advertised air fares often represent only a fraction of the total cost of air travel and do not include fuel and insurance surcharges, airport improvement fees, air travellers' security charge, and applicable taxes.	Bill C-11: Once in force, provides for the development of regulations by the Agency to ensure transparent airline advertising practices are sufficiently transparent to allow consumers to identify the true cost of an advertised airfare for flights within or originating in Canada.

APPENDIX A

AGENCY Rulings

TABLE 1A		Orders	Decisions	Permits	Final Letter Decisions	Interim Decisions	Total Rulings
Total unique Rulings by Members[1]	2007	407	656	1,253	37	219	2,572
	2007-08	433	640	1,255	34	206	2,568

TABLE 1B		2007	2007-08
Cases closed through adjudicative Decisions and administrative Rulings/ Determinations	Cases resolved formally[2]	143	145
	Administrative rulings and determinations	2,530	2,532

1. Unique Rulings may cover more than one case. Rulings for a particular case may also include multiple forms of Rulings.
2. Some cases may be resolved within the same Ruling.

APPENDIX B

Alternative **DISPUTE RESOLUTION** Mechanisms

TABLE 2A

Mediation cases in 2007

	2006	2007
Carry-over from previous year	16	11
New mediations	17	43
Closed during the calendar year	22	34
Active at year-end	11	20

TABLE 2B

Mediation cases in 2007-08

	2006-07	2007-08
Carry-over from previous year	11	18
New mediations	23	46
Closed during the fiscal year	16	46
Active at year-end	18	18

TABLE 2C

Categories of mediated disputes

	2007	2007-08
Accessible Transportation	10	10
Air	2	2
Rail	41	33
Marine	1	1

APPENDIX C

AIR Travel Complaints

TABLE 3A

Complaints workload in 2007

	2005[1]	2006[1]	2007
Complaints referred to carriers			
Carry-over from previous year	112	128	74
New	**680**	**532**	**568**
Resolved between complainant and carrier	454	439	490
Complainant not satisfied with carrier's response	**210**	**147**	**119**
Cases active at year-end	128	74	33
Complaints investigated by Agency			
Carry-over from previous year	345	322	211
Complainant not satisfied after referral to carrier	**210**	**147**	**119**
Complainant dissatisfied after direct approach to carrier	444	532	524
Resolved	**677**	**790**	**696**
Cases active at year-end	322	211	158

1. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.

Table 3B

Complaints workload in 2007-08

	2005-06	2006-07	2007-08
Complaints referred to carriers			
Carry-over from previous year	212	145	158
New	573	569	429
Resolved between complainant and carrier	453	427	433
Complainant not satisfied with carrier's response	187	129	100
Cases active at year-end	145	158	54
Complaints investigated by Agency			
Carry-over from previous year	280	393	206
Complainant not satisfied after referral to carrier	187	129	100
Complainant dissatisfied after direct approach to carrier	487	503	525
Resolved	561	819	683
Cases active at year-end	393	206	148

TABLE 4A

Complaints investigated about Canadian air carriers[1] in 2007

	2005[2]	2006[2]	2007
Air Canada (including Jazz)	344	374	310
Air Transat	38	26	41
Zoom Airlines	22	17	16
Skyservice	27	28	16
WestJet	9	12	12
Sunwing[3]	–	4	12
CanJet[4]	2	9	3
Other[5, 6]	57	4	10
Total	**499**	**474**	**420**

TABLE 4B

Complaints investigated about Canadian air carriers[1] in 2007-08

	2005-06	2006-07	2007-08
Air Canada (including Jazz)	385	334	310
Air Transat	40	26	38
Zoom Airlines	20	17	18
Skyservice	33	22	14
WestJet	15	10	8
Sunwing[3]	0	7	17
CanJet[4]	3	9	2
Other[5, 6]	10	7	5
Total	**506**	**432**	**412**

1. Complaints against more than one carrier are counted for each carrier involved.
2. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
3. Sunwing began operating scheduled services in November 2005.
4. CanJet discontinued scheduled services September 10, 2006.
5. Does not include statistics when no specific carrier is identified.
6. Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

TABLE 5A

Complaints investigated about foreign air carriers in 2007[1]

	2005[2]	2006[2]	2007
British Airways	10	21	26
Globespan[3]	–	–	20
Air France	6	30	20
Alitalia	6	31	12
KLM	7	9	9
Delta Airlines	3	3	8
Air India	2	6	8
American Airlines	7	7	7
US Airways	7	6	6
Austrian Airlines	4	2	5
SATA Internacional	1	2	5
Etihad Airways	0	3	5
Other[4, 5]	100	85	92
Total	**153**	**205**	**223**

TABLE 6A

Complaints investigated about U.S. and EU air carriers in 2007[1]

	2005[2]	2006[2]	2007
United States	36	38	32
European Union	52	110	120

1. Complaints against more than one carrier are counted for each carrier involved.
2. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
3. Globespan began operating services to and from Canada in May 2007.
4. Does not include statistics when no specific carrier is identified.
5. Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

TABLE 5B

Complaints investigated about foreign air carriers in 2007-08[1]

	2005-06	2006-07	2007-08
British Airways	11	21	26
Globespan[2]	0	0	21
Air France	14	27	15
Alitalia	7	30	12
KLM	9	7	9
Royal Air Maroc	8	3	8
Delta Airlines	3	5	7
Air India	3	6	7
American Airlines	9	8	6
US Airways	7	5	6
United	4	9	5
Cubana	6	4	5
Other[3, 4]	85	75	85
Total	**166**	**200**	**212**

TABLE 6B

Complaints investigated about U.S. and EU air carriers in 2007-08

	2005-06	2006-07	2007-08
United States	36	38	29
European Union	61	110	112

1. Complaints against more than one carrier are counted for each carrier involved.
2. Globespan began operating services to and from Canada in May 2007.
3. Does not include statistics when no specific carrier is identified.
4. Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

TABLE 7A

Categories of 2007 complaints – all carriers

	2005[1]	2006[1]	2007
Quality of service[2]	1,509	1,079	1,267
Baggage	533	444	532
Flight disruptions	587	470	535
Ticketing	232	242	238
Reservations	129	178	142
Safety[3]	110	103	111
Denied boarding	79	91	100
Refusal to transport	83	105	109
Carrier-operated loyalty programs	77	64	90
Other	86	66	114
Total	**3,425**	**2,842**	**3,238**

1. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
2. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
3. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

TABLE 7B

Categories of 2007-08 complaints – all carriers

	2005-06	2006-07	2007-08
Quality of service[1]	1,335	1,083	1,030
Baggage	520	467	470
Flight disruptions	469	499	440
Ticketing	210	245	209
Reservations	137	155	135
Safety[2]	112	95	88
Denied boarding	86	90	105
Refusal to transport	97	101	88
Carrier-operated loyalty programs	68	65	89
Other	59	61	113
Total	**3,093**	**2,861**	**2,767**

1. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
2. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

TABLE 8A

Categories of 2006[1] & 2007 complaints – major Canadian air carriers

	Air Canada (includes Jazz)		Air Transat		Skyservice		WestJet		Zoom		Other[2]	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Quality of service[3]	641	831	40	45	67	45	23	12	30	9	15	32
Flight disruptions	260	320	14	22	22	18	19	10	15	14	13	19
Baggage	234	311	14	11	15	12	9	3	7	13	9	10
Ticketing	127	127	12	6	5	5	5	11	5	5	15	15
Reservations	84	81	2	6	8	5	3	4	6	0	5	3
Safety[4]	62	70	5	4	17	6	7	1	3	0	1	3
Denied boarding	61	72	1	0	0	1	0	0	1	0	2	2
Refusal to transport	47	58	6	9	6	3	1	0	3	3	1	3
Carrier-operated loyalty programs	60	83	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Other	46	62	2	6	3	2	2	7	2	1	3	0
Total	**1,622**	**2,015**	**96**	**109**	**143**	**97**	**69**	**48**	**73**	**45**	**65**	**88**

1. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
2. Includes Canadian carriers such as CanJet and Sunwing.
3. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
4. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

TABLE 8B

Categories of 2006-07 & 2007-08 complaints – major Canadian air carriers

	Air Canada (includes Jazz)		Air Transat		Skyservice		WestJet		Zoom		Other[1]	
	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08
Quality of service[2]	727	643	40	36	40	24	15	7	24	11	19	34
Flight disruptions	307	248	14	22	19	7	11	4	11	19	16	21
Baggage	265	264	9	11	11	14	5	2	11	9	9	14
Ticketing	126	118	11	5	6	2	6	7	7	4	20	7
Reservations	80	70	2	6	5	3	1	4	4	1	5	3
Safety[3]	66	56	5	3	8	2	3	1	3	0	1	4
Denied boarding	60	71	1	3	1	0	0	0	1	0	2	2
Refusal to transport	50	47	5	8	7	1	0	0	3	4	3	1
Carrier-operated loyalty programs	60	82	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Other	38	64	2	6	1	2	2	5	3	0	2	4
Total	**1,779**	**1,663**	**89**	**100**	**98**	**55**	**43**	**31**	**68**	**48**	**78**	**91**

1. Includes Canadian carriers such as CanJet and Sunwing.
2. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
3. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

APPENDIX D

AIR Licensing and Charters

TABLE 9

Air carriers by nationality

	Carriers holding Agency licences at year-end	
	2007	2007-08
Canadian	733	719
U.S.	666	655
Other	137	138
Total	**1,536**	**1,512**

TABLE 10A

Licence authority held by nationality at December 31, 2007

	Canadian					U.S.	Other	Total
	Aircraft Class							
Services	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	716	19	14	47	**796**	–	–	**796**
Non-scheduled international	314	18	14	32	**378**	656	107	**1,141**
Scheduled international	11	31	116	68	**226**	49	76	**351**
Total	**1,041**	**68**	**144**	**147**	**1,400**	**705**	**183**	**2,288**

TABLE 10B

Licence authority held by nationality at March 31, 2008

	Canadian					U.S.	Other	Total
	Aircraft Class							
Services	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	701	19	15	46	**781**	–	–	**781**
Non-scheduled international	311	18	15	31	**375**	645	107	**1,127**
Scheduled international	11	31	119	69	**230**	47	78	**355**
Total	**1,023**	**68**	**149**	**146**	**1,386**	**692**	**185**	**2,263**

TABLE 11

Air licensing activities initiated by applicant

	Applications completed	
	2007	2007-08
New licences	172	154
Amendment of licences	651	765
Suspensions	137	150
Cancellations	69	70
Reinstatements	25	21
Exemptions/Rulings	147	140
Total	**1,201**	**1,300**

TABLE 12

Air licensing activities initiated by the Agency

	2007	2007-08
Suspensions	192	209
Cancellations	100	105
Reinstatements	67	73
Total	**359**	**387**

TABLE 13

Charter permits issued (Canadian and foreign originating)

	2007	2007-08
Passenger non-resaleable entity charters	110	101
Cargo non-resaleable entity charters	150	141
Passengers resaleable	949	974
Total	**1,209**	**1,216**
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	604	517
Amendments to charter permits	231	280

TABLE 14

Charter flight notifications

	2007	2007-08
Canada – U.S. charters		
Canadian-originating (non-resaleable passenger)	566	574
Canadian originating (cargo)	72	83
United States originating (passenger)	453	570
United States originating (cargo)	565	550
Other international charters		
Foreign originating (passenger)	79	83
Foreign originating (cargo)	89	95
Total	**1,824**	**1,955**

APPENDIX E

RAIL Transportation

TABLE 15		2007	2007-08
Railway infrastructure and construction	Agreements processed – railway crossings	181	171
	Decisions – railway crossings	4	6
	Approvals – railway line locations and construction of railway crossings	5	5
	Reviews of existing Decisions/Orders	8	10
	Notices of railway discontinuance received	4	8
	Complaints on railway discontinuance received	1	1
	Net salvage value determinations	1	5
	New or modified certificates of fitness issued	7	8

APPENDIX F

MARINE Transportation

TABLE 16		2007	2007-08
New applications for licences of foreign ships	Received	163	164
	Approved	144	141
	Denied	3	6
	Withdrawn	15	16
	Dismissed	1	1

APPENDIX G

ACCESSIBLE Transportation

TABLE 17

Disputes involving the mobility of persons with disabilities

	2007	2007-08
New Applications	54	62
Cases carried forward from previous years	63	67
Cases resolved through facilitation	26	28
Cases resolved through mediation	7	8
Cases resolved through formal adjudication rulings	5	10
Cases withdrawn	9	11
Cases closed	2	10

APPENDIX H

TABLE 18

Enforcement Activities

	2007	2007-08
Periodic Inspections		
Air Carriers	271	232
Passenger Terminals	29	34
Targeted Investigations Program	33	32
Total Contraventions	85	81
Monetary Penalties	2	3
Informal Warnings	73	69
Formal Warnings	9	6

CASES before the Courts

Pending as of March 31, 2008

Federal Court of Appeal

Court File No.: 08-A-11	**Air Canada, Jazz Air LP, as represented by its general partner, Jazz Air Holdings GP Inc. carrying on business as Air Canada Jazz and WestJet v. Canadian Transportation Agency and the Estate of Eric Norman, Joanne Neubauer and the Council of Canadians with Disabilities** Application for leave to appeal Agency Decision No. 6-AT-A-2008 dated January 10, 2008 in the matter of an application pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* (Act) concerning the fares and charges to be paid by persons with disabilities who require additional seating to accommodate their disabilities to travel by air on domestic air services.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: 08-A-13	**Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Attorney General of Canada** Application for leave to appeal Agency Decision No. LET-R-12-2008 dated January 12, 2008 and Decision No. LET-R-24-2008 dated January 31, 2008 relating to actual hopper car maintenance costs.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: 08-A-14	**Canadian National Railway Company v. Canadian Wheat Board, Government of the Province of Saskatchewan, Government of the Province of Manitoba, James Richardson International Limited, Viterra, Cargill Limited and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 20-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by the Canadian Wheat Board pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.	Leave to appeal process ongoing.

Court File No.: 08-A-15	**Canadian National Railway Company v. North West Terminal Ltd., Government of the Province of Saskatchewan, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 22-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by North West Terminal Ltd. pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: 08-A-16	**Canadian National Railway Company v. North East Terminal Ltd., Government of the Province of Saskatchewan, Government of the Province of Manitoba, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 21-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by North East Terminal Ltd. pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: 08-A-17	**Canadian National Railway Company v. Paterson Grain, Government of the Province of Manitoba, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 25-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by Paterson Grain pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.	Leave to appeal process ongoing.

Court File No.: 08-A-18	**Canadian National Railway Company v. Parrish & Heimbecker Limited, Government of the Province of Alberta, Government of the Province of Saskatchewan, Government of the Province of Manitoba, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 23-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by Parrish & Heimbecker, Limited pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: 08-A-19	**Canadian National Railway Company v. Providence Grain Group Inc., Government of the Province of Alberta, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 24-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by Providence Grain Group Inc. pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: 08-A-22	**Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Attorney General of Canada** Application for leave to appeal Agency Decision No. 67-R-2008 dated February 19, 2008 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps pursuant to Part III, Division VI of the Act.	Leave to appeal process ongoing.

Court File No.: 08-A-26	**Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Attorney General of Canada** Application for leave to appeal Agency Decision No. 67-R-2008 dated February 19, 2008 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps pursuant to Part III, Division VI of the Act.	Leave to appeal process ongoing.
Court File No.: A-367-07	**Air Canada v. Canadian Transportation Agency and James Hou** Appeal of Agency Decision No. 156-C-A-2007 in the matter of a complaint by James Hou with respect to the refusal by Air Canada to carry him on Air Canada Flight No. AC156 from Vancouver, British Columbia to Toronto, Ontario on July 30, 2006, and on any Air Canada flights from Vancouver, British Columbia to Toronto, Ontario on July 31, 2006.	Appeal process ongoing.
Court File No.: A-355-07	**Canadian National Railway Company and Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Southern Ontario Locomotive Restoration Society** Appeal of Agency Decision No. LET-R-57-2007 dated March 30, 2007 in which the Agency dismissed an objection made by CN that the application by the Southern Ontario Locomotive Restoration Society for a determination of the net salvage value of a portion of the CASO Subdivision was filed late and could not be entertained by the Agency.	Appeal to be heard in Montréal on April 10, 2008.
Court File No.: A-220-07	**Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency** Appeal of Agency Decision No. 719-R-2006 dated December 29, 2006 in which the Agency determined CN's revenue for the movement of grain and CN's maximum grain revenue entitlement for the crop year 2006-2007.	Appeal was heard on March 13, 2008. – Awaiting judgement.

Court File No.: A-541-07	**Canadian National Railway Company v. Municipality of Greenstone** Appeal of Agency Decision No. 357-R-2007 dated July 13, 2007 in the matter of the complaint filed by the Municipality of Greenstone concerning the requirements set out in Part III, Division V of the Act, relating to the sale, lease and transfer by CN of the Kinghorn Subdivision, in the province of Ontario.	Appeal process ongoing.
Court File No.: A-546-07	**Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency** Appeal of Agency Decision No. 388-R-2007 dated July 31, 2007 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps established pursuant to Part III, Division VI, of the Act and in the matter of Bill C-11, which received Royal Assent on June 22, 2007, and specifically, Clause 57 of Bill C-11 which allows for adjustment to the volume-related composite price index for the maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.	Appeal process ongoing – to be consolidated with Court File No. A-42-08.
Court File No.: A-42-08	**Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency** Appeal of Agency Decision No. 388-R-2007 dated July 31, 2007 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps established pursuant to Part III, Division VI, of the Act and in the matter of Bill C-11, which received Royal Assent on June 22, 2007, and specifically, Clause 57 of Bill C-11 which allows for adjustment to the volume-related composite price index for the maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.	Appeal process ongoing – to be consolidated with Court File No. A-546-07.

Closed from January 1, 2007 to March 31, 2008

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-658-05	**Lufthansa German Airlines v. Canadian Transportation Agency and Mohammed Omar Satari** Appeal of Agency Decision No. 388-C-A-2005 dated June 22, 2005 in the matter of a complaint filed by Mohammed Omar Satari concerning the refusal by Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) to refund certain tickets issued for travel between points in Canada and points outside Canada.	By judgment dated February 1, 2007, the appeal was allowed.
Court File No.: 07-A-14	**Aeroflot – Russian Airlines v. Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 108-C-A-2007 dated March 8, 2007 in the matter of a complaint filed by Alok Chawla against Aeroflot-Russian Airlines related to difficulties encountered while travelling from Toronto, Ontario, Canada to Mumbai, India on August 28, 2005.	Action abandoned by Applicant.
Court File No.: A-160-06	**Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency** Appeal of Agency Decision No. 755-R-2005 dated December 30, 2005 which set out the Agency's determination of CPR's revenues for the movement of Western grain for the crop year 2004-2005.	By judgment dated June 14, 2007, the appeal was allowed.
Court File No.: A-465-06	**Nanaimo Port Authority v. Canadian Transportation Agency et al.** Appeal of Agency Decision No. 370-W-2006 dated June 30, 2006 by which the Agency ordered that the Nanaimo Port Authority replace its current passenger fee tariff and that, in developing a new tariff, the Appellant not consider that certain payments made under lease agreements be equated with fees under section 49 of the *Canada Marine Act*.	By judgment dated May 29, 2007, the appeal was dismissed.

Court File No.: 06-A-51	**The Canadian Shipowners Association v. Great Lakes Pilotage Authority and Canadian Transportation Agency** Application for leave to appeal Agency Decision No. 555-W-2006 dated October 13, 2006 in the matter of the proposed tariff of pilotage charges published by the Great Lakes Pilotage Authority on May 20, 2006 and the notice of objection filed by the Canadian Shipowners Association.	The application for leave to appeal was dismissed on January 31, 2007.
Court File No.: A-177-07	**Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and ATCO Pipelines a division of ATCO Gas and Pipelines Ltd.** Appeal of Agency Decision No. 709-R-2006 dated December 22, 2006 by which the Agency authorized ATCO Pipelines to construct various above-ground valves within the exclusive right of way of the Appellant pursuant to subsection 101(3) of the Act. This appeal was heard on January 15, 2008.	Appeal dismissed.

Supreme Court of Canada

Court File No.: 30909	**Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.** Appeal of Federal Court of Appeal judgment dated March 2, 2005 relating to the appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail's Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures.	By judgment dated March 23, 2007, the appeal was allowed and the Agency's Decisions were restored.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

RAPPORT annuel **2007-2008**

Rendre les transports efficaces et accessibles pour tous

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2008

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-05638-6
Numéro de catalogue : TT1-2007

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2592 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Mai 2008

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2007-2008 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Canada

TABLE des **MATIÈRES**

3 Message du président et premier dirigeant
6 Faits saillants
8 Membres de l'Office et le premier dirigeant
10 À propos de l'Office
11 Nos priorités stratégiques
13 Un mandat renforcé et élargi
16 Une stratégie de renouveau organisationnel
20 Règlement des différends relatifs au transport
21 Prévoir et éliminer les problèmes d'accessibilité
24 La facilitation : trouver des solutions informelles
24 Faciliter l'accès aux services de transport
24 Programme des plaintes relatives au transport aérien
27 La médiation : amener les parties à se parler
29 L'arbitrage de l'offre finale : questions ferroviaires de nature commerciale
29 Le règlement quasi judiciaire des différends relatifs au transport
30 Accessibilité
35 Transport aérien
38 Transport ferroviaire
42 Transport maritime
44 Réglementation et déterminations de l'industrie
44 Transport aérien
50 Transport ferroviaire
54 Transport maritime
56 Évaluation de la Loi
61 Annexes
62 **Annexe A :** Jugements de l'Office
63 **Annexe B :** Mécanismes alternatifs de résolution des conflits
64 **Annexe C :** Plaintes relatives au transport aérien
73 **Annexe D :** Licences et affrètements
77 **Annexe E :** Transport ferroviaire
77 **Annexe F :** Transport maritime
78 **Annexe G :** Transports accessibles
78 **Annexe H :** Application de la loi
79 **Annexe I :** Cas devant les tribunaux

MESSAGE du **PRÉSIDENT** et **PREMIER DIRIGEANT**

L'Office à la croisée des chemins

Les transports ont été un élément fondamental de l'évolution politique et économique du Canada. Depuis plus de cent ans, des organismes de réglementation façonnent ce milieu pour les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport.

La ligne de conduite de l'Office des transports du Canada et de ses prédécesseurs a été dictée par des déclarations de politique nationale ayant évolué pour tenir compte de la concurrence et des forces du marché qui sont parmi les principaux facteurs en jeu dans une prestation de services viables et efficaces. La réglementation n'intervient que lorsque son action est estimée nécessaire pour assurer l'accessibilité et l'efficacité du système de transport.

Nouvelles orientations stratégiques

En approuvant, en 2007, les modifications à la *Loi sur les transports au Canada*, le Parlement a modifié la déclaration de la politique nationale des transports de façon à reconnaître expressément les résultats de nature environnementale et sociale comme des préoccupations jugées suffisamment pertinentes pour recourir à la réglementation et à des mesures publiques stratégiques. Par ailleurs, il y est déclaré que les objectifs nationaux en transports sont plus susceptibles d'être atteints si les secteurs public et privé conjuguent leurs efforts pour maintenir un réseau de transport intégré.

C'est avec enthousiasme que nous entreprenons de collaborer étroitement avec les voyageurs et les intervenants et, une fois de plus, de nous adapter à l'évolution constante du milieu des transports. En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, nous nous sommes toujours engagés à prendre des décisions justes, équitables, respectueuses des décisions des cours de juridiction supérieure et qui cadrent avec les précédents établis par l'Office.

Réformes réglementaires

Nous sommes par ailleurs conscients que, pour parvenir à une réforme de la réglementation et être plus efficaces, la communication, la sensibilisation et la mise en œuvre de solutions volontaires et coopératives sont des éléments essentiels.

Nous nous faisons un devoir de mettre en place, pour les intervenants de l'industrie du transport et les voyageurs, un éventail de processus formels et informels pour trouver des solutions aux préoccupations, aux plaintes, aux obstacles et aux différends importants en matière de transport.

C'EST AVEC ENTHOUSIASME QUE NOUS ENTREPRENONS DE COLLABORER ÉTROITEMENT AVEC LES VOYAGEURS ET LES INTERVENANTS [...]

Nous offrons des approches qui sont susceptibles de produire, bien souvent, des résultats plus efficaces, rapides et économiques que les solutions formelles autrefois préconisées.

Comme il en est fait mention dans les pages ci-après, ces approches peuvent vouloir dire de recourir à la facilitation et à la médiation lorsque, par exemple, un voyageur dépose une plainte contre un transporteur aérien, ou encore à de vastes consultations sur un code de pratiques afin de concevoir des gares de voyageurs accessibles aux personnes ayant une déficience.

Nous accomplissons ce travail en dépit d'une charge de travail accrue et du défi consistant à utiliser les ressources internes à meilleur escient. En 2007, nous avons constaté que l'Office était à la croisée des chemins de son évolution. Dans un contexte où un tiers de l'effectif partira à la retraite d'ici trois ans, nous nous sommes vu confier de nouvelles responsabilités importantes à la suite de modifications apportées aux dispositions législatives. Nous devons par ailleurs composer avec le renouvellement complet de nos membres, un budget réduit et un certain nombre de cas complexes qui établiront un précédent.

La gestion : un autre défi

C'est pourquoi nous nous concentrerons à améliorer la gestion de notre travail et de notre budget. Afin de rendre des décisions en temps voulu, nous améliorons la gestion de notre charge de travail ainsi que nos systèmes de suivi et de mesure du rendement. Nous instituons des plans de ressources humaines novateurs afin de préserver notre expertise. En étant davantage à l'écoute des besoins des gens à qui nous offrons un service, nous améliorons nos communications et instaurons de nouvelles façons de susciter l'intérêt chez nos intervenants. Pour ce faire, nous avons établi le tout premier plan stratégique pluriannuel pour l'Office.

Au cours de la dernière année, l'Office a entrepris un processus d'examen interne approfondi qui a donné lieu à l'élaboration d'une stratégie de renouveau organisationnel, dont la caractéristique la plus notable a été la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle en vigueur depuis le 1er avril 2008. Cette mesure marque le premier changement de taille aux directions générales et directions de l'Office en 15 ans.

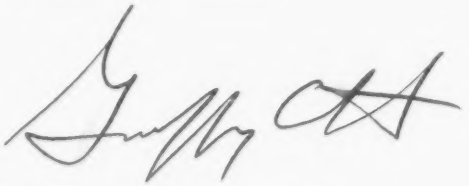
Deux nouvelles directions générales sont créées pour refléter la redéfinition de nos principales fonctions, soit Règlement des différends et Réglementation et déterminations de l'industrie. L'expertise spécialisée et de longue date de l'Office en matière de transport modal, auparavant

logée à l'enseigne des directions générales du transport aérien et des transports accessibles, de même que du transport ferroviaire et maritime, est préservée dans chacune des deux nouvelles directions générales.

La nouvelle structure amènera un nouveau souffle à l'efficacité de l'organisation qui profitera d'une plus grande marge de manœuvre pour réagir aux changements et réaffecter les ressources là où le besoin se fait le plus sentir. Nous sommes très fiers de notre expertise en transports et de notre réputation déjà bien établie d'être juste, transparent et à l'écoute des besoins de tous nos intervenants. Le programme de renouveau organisationnel que nous mettons en place vise à ce que nous puissions poursuivre notre tradition d'excellence et nous inspirer de nos réalisations.

Pour que la question des activités et du rendement de l'Office soit claire, le présent rapport annuel et les suivants seront fondés sur une année financière, afin d'uniformiser l'ensemble des mécanismes nécessaires à l'établissement de nos rapports annuels. En plus de mieux rendre des comptes à la population canadienne, nous pourrons rationaliser nos ressources pour produire plus efficacement nos rapports. Dans le cadre de cette transition, le rapport annuel de cette année renferme des statistiques pour l'exercice 2007-2008 et l'année civile 2007, pour fins de comparaison, ainsi que les faits saillants des principales décisions depuis le 1er janvier 2007.

J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier Mary-Jane Bennett, Guy Delisle, Baljinder Gill, George Proud et Beaton Tulk, dont le mandat a pris fin, pour leur soutien, leurs judicieux conseils et leurs loyaux services au sein de l'Office. Je tiens particulièrement à exprimer mon immense gratitude à l'égard du travail exceptionnel de mon collègue Gilles Dufault depuis 1998, à titre de membre, et plus tard en tant que vice-président et président par intérim.



Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

FAITS SAILLANTS

Le rapport annuel de cette année, qui couvre l'exercice 2007-2008 se terminant le 31 mars 2008, renferme tout de même des statistiques de l'année civile 2007, pour faciliter la transition et permettre à l'Office de faire coïncider dans le temps tous ses mécanismes d'établissement de rapport. Par un texte suivi, on fait par ailleurs en sorte que tout le travail entrepris depuis le 1er janvier 2007 relativement aux différents cas soit clairement mis en lumière.

En tant qu'autorité en matière décisionnelle, l'Office :

a rendu

2 568	jugements, entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, répartis comme suit :
640	décisions
433	arrêtés
1 255	permis
34	décisions définitives par lettre
206	décisions provisoires

Il a notamment :

- ordonné à Air Canada, à Air Canada Jazz et à WestJet d'adopter, pour les voyages intérieurs, la politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience qui, aux termes du tarif du transporteur, doivent être accompagnées d'un préposé pour veiller à leurs soins personnels ou à leur sécurité, ou si elles nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris celles gravement handicapées en raison de leur obésité;
- établi qu'en 2006-2007, la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) a dépassé de 3 760 353 $ son plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest, tandis que les revenus de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) se sont chiffrés à 2 105 869 $ au-dessous de son plafond;
- fixé à 1,0639, pour la campagne agricole de 2007-2008, l'ajustement final de l'indice des prix composite afférent au volume pour les plafonds de revenu provenant du transport du grain de l'Ouest. L'indice modifié résulte d'un ajustement unique pour tenir compte des coûts réels que supportent les compagnies de chemin de fer pour l'entretien des wagons-trémies.

Règlement des plaintes et des différends en matière de transport :

Programme des plaintes relatives au transport aérien

683 plaintes réglées à l'issue d'enquêtes

64,5 % des plaignants se sont dits entièrement ou partiellement satisfaits des résultats obtenus pour leur compte

Médiation

19 différends réglés

83 % taux de succès

- L'Office a mené une consultation concernant les lignes directrices provisoires qui lui serviront dans l'exercice de son nouveau pouvoir consistant à régler les plaintes sur le bruit et les vibrations ferroviaires.

Pour améliorer le rendement de l'organisation, l'Office :

- a conçu une stratégie de renouveau organisationnel qui vise à renouveler l'organisation en profondeur et a instauré des réformes afin de mieux gérer sa charge de travail et d'améliorer ses services;
- s'est engagé à établir un cadre de mesure du rendement qui renferme des objectifs pluriannuels au titre des normes et des améliorations en matière de prestation de services.

Pour améliorer l'accès pour les personnes ayant une déficience, l'Office :

- a publié un Code de pratiques afin d'encadrer la conception et l'exploitation des gares aériennes, ferroviaires et maritimes.

Le médiateur facilite la communication et veille à ce que les intérêts des parties et l'intention de conclure une entente mutuellement avantageuse restent au centre des discussions.

Nouvelles nominations

Geoffrey C. Hare, président et premier dirigeant

Devenu membre et président de l'Office le 12 février 2007.

Il a été fonctionnaire au sein du gouvernement de l'Ontario; responsabilités au niveau de la direction dans les domaines de la politique économique, de l'investissement et des programmes de soutien de l'industrie. Il a par ailleurs occupé le poste de premier sous-ministre du ministère du Renouvellement de l'infrastructure publique.

John Scott, vice-président

Devenu membre le 1er juin 2007 et vice-président le 19 janvier 2008.

Il est avocat du secteur privé spécialisé dans le droit commercial. Il a obtenu une mention pour son impressionnant parcours d'engagement communautaire.

Raymon J. Kaduck, membre

Devenu membre le 8 janvier 2007.

Il est économiste dans le domaine du transport aérien, a déjà été directeur adjoint, Programmes d'aviation, au sein du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Il est également journaliste et s'investit dans la protection du consommateur.

J. Mark MacKeigan, membre

Devenu membre le 18 juin 2007.

Il est avocat dans les secteurs public et privé. Ancien avocat sur des questions de droit de la concurrence, services de fret, réglementation de l'aviation et droit public international.

Mandats terminés

Gilles Dufault

Était membre de l'Office depuis le 19 janvier 1998. Il a été nommé vice-président le 27 juillet 2000 et président par intérim du 1er juillet 2006 au 11 février 2007.

Beaton Tulk

Était membre depuis le 16 décembre 2002.

Guy Delisle

Était membre depuis le 8 janvier 2002.

Baljinder S. Gill

Était membre depuis le 26 avril 2004.

Mary-Jane Bennett

Était membre depuis le 19 janvier 2001.

George Proud

Était membre depuis le 8 janvier 2001.

À PROPOS de **L'OFFICE**

NOTRE mandat

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

NOTRE mission

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

NOTRE vision

Être un tribunal respecté de premier ordre, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

NOS valeurs

Intégrité	⇨	Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.
Gens	⇨	Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.
Service de qualité	⇨	Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.
Communication	⇨	Nous favorisons l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.
Innovation	⇨	Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.
Responsabilisation	⇨	Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.

NOS PRIORITÉS stratégiques

Continuer à être un tribunal de premier ordre au Canada qui veille à :

1. mettre en œuvre une fonction efficace de règlement des différends et de réglementation économique;
2. mettre l'accent sur les gens, qui sont nos atouts les plus précieux;
3. resserrer les relations internes et externes par des communications claires et en temps voulu;
4. rendre le réseau de transport plus accessible et le libérer de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement de sa clientèle;
5. s'assurer de l'appui et de l'écoute active de l'organisation grâce à de solides pratiques de gestion des activités.

Ces cinq priorités contribuent directement à l'accomplissement du mandat de l'Office.

En tant qu'organisation transparente qui sait communiquer, nous sommes résolus à nouer des relations avec nos intervenants et le public. Nous avons comme visée l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.

Dans son rôle de tribunal quasi judiciaire, l'Office des transports du Canada, qui détient des pouvoirs semblables à ceux des cours de justice, veille à la mise en œuvre de processus adaptés, justes et transparents, et il tient compte des intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national.

Voici ses fonctions essentielles :

Règlement des différends	⇨	régler les plaintes sur les taux, les services, les droits, les frais et d'autres questions dans le domaine des transports, à titre d'organisation compétente dans le règlement de différends;
Réglementation économique	⇨	prendre des décisions sur des questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime, de compétence fédérale;
Accessibilité	⇨	veiller à l'accessibilité des services de transport au Canada.

Dans l'exercice de son mandat, l'Office applique les lois et les règlements, exécute des initiatives d'éducation et de sensibilisation, et facilite l'élaboration de codes de pratiques volontaires.

L'Office délivre des licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et a le pouvoir de réglementer les modes de transport ferroviaire, aérien et maritime, au besoin. Il est l'autorité en matière aéronautique au Canada pour les questions liées à la réglementation économique des transporteurs aériens.

En matière d'accessibilité, la mission de l'Office consiste à supprimer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et qui utilisent le réseau de transport fédéral, y compris les services d'autobus interprovinciaux.

Une grande partie des activités et de la charge de travail de l'Office découlent des demandes des usagers et des exploitants du réseau de transport fédéral. Les membres de l'Office, qui sont nommés par le gouverneur en conseil, rendent les décisions de ce tribunal quasi judiciaire. Le président agit également à titre de premier dirigeant de l'organisation, et est, tout comme le vice-président, membre du Comité exécutif de l'Office.

Un mandat **RENFORCÉ** et **ÉLARGI**

Aux termes du projet de loi C-11 qui a reçu la sanction royale en juin 2007, le nombre de membres est passé de 7 à 5. Ils sont tous tenus de résider dans la région de la capitale nationale.

L'Office suit un processus décisionnel régi par les règles de justice naturelle et d'équité.

Il applique la loi, les règlements et les principes juridiques pour voir à ce que toutes les parties à une plainte ou à une demande reçoivent un traitement juste et équitable. Les membres et le personnel maintiennent un haut niveau d'expertise dans le domaine des transports et se tiennent au fait de l'évolution de l'industrie et de ses acteurs.

Grâce à la *Loi sur les transports au Canada,* l'Office est habilité à mettre en application la politique des transports du gouvernement fédéral. De plus, il partage la responsabilité de l'exécution d'autres lois et de leurs règlements, notamment de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage*, de la *Loi sur le cabotage* et de la *Loi sur la sécurité ferroviaire*.

Le projet de loi C-11, la *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence* a reçu la sanction royale en juin 2007. Essentiellement, dans ces modifications, les intérêts des collectivités, des consommateurs et des sociétés de transport en commun sont pris en compte au même titre que ceux des transporteurs aériens et des compagnies de chemin de fer.

Voici les principales dispositions du projet de loi C-11 :

Généralités

- Renforcer le pouvoir de l'Office de soumettre les différends à la médiation, lorsque toutes les parties en litige sont d'accord, comme solution de rechange à son processus formel.
- Autoriser le ministre des Transports à ordonner à l'Office d'examiner des questions d'intérêt public relativement à certaines fusions et acquisitions touchant l'ensemble des transports nationaux et de lui en faire rapport.

Le projet de loi C-11 a modifié les dispositions législatives en vertu desquelles l'Office peut appliquer un processus de médiation, enquêter, réglementer ou rendre des décisions dans des dossiers aussi variés que les plaintes relatives au transport aérien et le bruit ferroviaire.

L'OFFICE APPLIQUE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS, EXÉCUTE DES INITIATIVES D'ÉDUCATION ET DE SENSIBILISATION, ET FACILITE L'ÉLABORATION DE CODES DE PRATIQUES VOLONTAIRES.

Transport ferroviaire

- Attribuer à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.
- Créer une disposition permettant au ministre des Transports de demander à l'Office d'effectuer une seule fois un ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour tenir compte des coûts supportés par les compagnies CN et CP pour l'entretien des wagons-trémies servant au transport du grain de l'Ouest.
- Élargir le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.
- Élargir les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération avant d'accepter l'offre d'une compagnie de chemin de fer pour l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.

Transport aérien

- Intégrer officiellement le Programme des plaintes relatives au transport aérien dans les activités de l'Office, notamment l'obligation d'établir un rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, le nom des transporteurs et les tendances systémiques observées.
- Une fois la disposition en vigueur, permettre à l'Office de prendre des règlements afin de veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour que les consommateurs connaissent le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.
- Exiger que les transporteurs aériens offrant des services intérieurs affichent leurs conditions de transport dans tout site Web qu'ils utilisent pour vendre ces services.

- Permettre à l'Office de prendre des règlements pour obliger les titulaires d'une licence ou les transporteurs à publier les conditions de transport de leurs services aériens internationaux dans leur site Web s'ils l'utilisent pour vendre ces services.
- Autoriser l'Office à modifier les règlements pour obliger les transporteurs internationaux qui ne sont pas titulaires d'une licence, à payer des frais remboursables lorsqu'ils n'appliquent pas leur tarif.
- Obliger les transporteurs intérieurs à apposer à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche sur laquelle on indique aux passagers que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.

En février 2008,
le projet de loi C-8, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (transport ferroviaire)*,
a reçu la sanction royale.

Voici les principales dispositions du projet de loi C-8 :

- Offrir aussi à des groupes d'expéditeurs des services d'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux prix ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe.
- Abroger une exigence selon laquelle l'Office doit estimer qu'un expéditeur subirait un préjudice commercial important avant d'imposer une réparation dans des différends portant sur le niveau de services, les prix d'interconnexion et les prix de ligne concurrentiels.
- Porter de 20 à 30 jours le délai de préavis concernant les hausses de taux imposées par les compagnies de chemin de fer pour le transport.
- Permettre à l'Office, à la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, d'enquêter sur certaines conditions ou certains frais relatifs au transport ou aux services connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur, et de leur apporter des modifications s'il les estime déraisonnables.
- Permettre la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale si les deux parties consentent à recourir à la médiation.

Une stratégie de **RENOUVEAU** organisationnel

En 2007, l'Office a entrepris de renouveler son organisation afin de pouvoir relever les défis associés à la charge de travail et aux ressources.

Voici certains de ces défis : départ à la retraite d'un tiers de son effectif au cours des trois prochaines années; augmentation des demandes; cas plus complexes; nouvelles responsabilités législatives, notamment le bruit et les vibrations ferroviaires, et élargissement de son mandat en ce qui concerne la médiation.

Dans le cadre du renouveau visant à prendre ces défis de front, l'Office a institué une nouvelle structure organisationnelle hybride le 1er avril 2008, intégrant une approche modale à l'intérieur d'un modèle fonctionnel de prestation de services.

Les deux principaux secteurs d'activités sont désormais **Règlement des différends** et **Réglementation et déterminations de l'industrie**, qui reflètent les principales fonctions de l'Office, à savoir réglementer et régler les différends.

La nouvelle structure organisationnelle n'est qu'un élément parmi d'autres de la stratégie globale de renouveau. On s'emploie aussi à élaborer d'autres politiques et processus, notamment la planification de la relève, un cadre de mesure du rendement, une politique d'apprentissage refondue, une trousse pour la gestion des cas et un plan stratégique pluriannuel.

En plus de relever ses principaux défis, l'Office pourra, grâce au renouveau organisationnel, améliorer la prestation de ses services, car il sera en mesure de traiter de manière plus efficace et rapide des cas plus complexes et une charge de travail fluctuante. Ces changements permettent une plus grande souplesse et plus de possibilités d'apprentissage et de perfectionnement pour les employés.

Le processus de renouveau organisationnel vise d'abord et avant tout à tirer parti de la réputation déjà bien établie de l'Office, à titre de tribunal compétent, d'être reconnu comme étant juste, transparent et réceptif à l'égard de tous ses clients et intervenants.

Nous tenons à nous assurer que les clients et les intervenants possèdent une bonne connaissance de nos services et de nos processus, et souhaitons offrir un service de règlement des différends qui soit le plus efficace possible.

Structure organisationnelle

- Président et premier dirigeant
  - Chef de cabinet
  - Communications
  - Vérification interne et Services d'évaluation
  - Vice-président et membres
  - Secrétariat
  - Services juridiques et Modes alternatifs de résolution des conflits
  - Gestion centrale
  - Règlement des différends
    - Plaintes relatives au transport aérien
    - Transports accessibles
    - Différends dans les domaines ferroviaire, aérien et maritime
  - Réglementation et déterminations de l'industrie
    - Approbations réglementaires et Observation
    - Accords internationaux et tarifs
    - Analyse et déterminations de l'industrie

Pour de plus amples renseignements sur le rôle et la structure de l'Office, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

RÈGLEMENT des différends
RELATIFS AU TRANSPORT

RÈGLEMENT des différends **RELATIFS AU TRANSPORT**

En tant qu'organisation du secteur public ayant des pouvoirs de réglementation lui permettant d'imposer des solutions, l'Office reconnaît l'importance de se tourner tout d'abord vers des solutions informelles.

Il entre rapidement en action afin de cerner les enjeux, de dégager les intérêts et de réunir les parties en litige. Grâce à des mécanismes collaboratifs, il obtient plus rapidement des résultats plus efficaces, à moindres coûts, mais aussi un meilleur taux de satisfaction et un meilleur engagement à mettre en œuvre les solutions proposées.

Dans le cadre de son mandat consistant à régler les différends en transports et à agir à titre d'organisme de réglementation économique, l'Office des transports du Canada a recours à une gamme de processus informels et formels.

Dans la mesure du possible, l'Office incite les parties à opter pour des solutions volontaires et informelles.

DANS LA MESURE DU POSSIBLE, L'OFFICE INCITE LES PARTIES À OPTER POUR DES SOLUTIONS VOLONTAIRES ET INFORMELLES.

Gamme de processus

Facilitation	**Médiation**	**Arbitrage**	**Règlement quasi judiciaire des différends**
← - - - -		- - - - →	
	Processus informel	**Processus formel**	
	volontaire	obligatoire	
	collaboratif	de confrontation	
	moins onéreux	plus onéreux	
	possiblement plus expéditif	possiblement plus lent	
	possibilité que les deux parties y trouvent leur compte	possibilité qu'une partie soit gagnante et l'autre perdante	
	centré sur les relations	les relations revêtent une importance secondaire	

De par son mandat et son expertise, l'Office se charge de régler les différends concernant les services de transport, les taux, les droits et les frais, les conditions de transport, l'accessibilité et d'autres questions. Puisque les plaintes sont au centre de nombreux processus de l'Office, il a trouvé des façons de traiter les plaintes avec diligence, efficacité et équité.

Un particulier ou une partie est censé, en premier lieu, exposer ses préoccupations à l'exploitant de services de transport. Si l'approche directe échoue, l'Office peut recommander d'autres démarches :

- Le personnel de l'Office est souvent en mesure de trouver rapidement des solutions par l'entremise de la *facilitation*, en collaboration avec les plaignants et les fournisseurs de services de transport.
- L'Office offre également des services confidentiels de *médiation* comme solution de rechange plus économique que les processus formels.
- Dans le cas de certains dossiers ferroviaires de nature commerciale, l'Office peut également offrir, à la demande de toutes les parties en cause, des services d'*arbitrage*. Dans ces cas, l'arbitre prend en compte les renseignements fournis par les parties et rend une décision exécutoire. Les parties assument tous les coûts de ce processus.
- En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office fonctionne de la même façon qu'une cour de justice et a le pouvoir de rendre des décisions et de prendre des arrêtés sur des affaires relevant de sa compétence, par l'entremise du *processus formel de règlement des différends*.
- L'Office règle chaque plainte au cas par cas, mais aussi de manière systémique par l'établissement de règlements, de codes de pratiques, de normes et à l'entremise de programmes de sensibilisation et d'éducation.

PRÉVOIR et **ÉLIMINER** les problèmes d'accessibilité

On pense souvent à tort que le règlement des différends est utilisé pour traiter des cas et des problèmes après le fait accompli. L'Office a toutefois évolué vers un ensemble de mécanismes visant à anticiper les problèmes et, le cas échéant, à les éliminer. C'est particulièrement le cas lorsqu'il est question de l'accessibilité des services de transport. L'Office répond en temps réel aux demandes de renseignements préalables des voyageurs afin de régler les préoccupations avant qu'elles ne deviennent des problèmes.

Au moyen de discussions informelles et de programmes de sensibilisation, l'Office cherche à informer l'industrie, d'une part, des droits des personnes ayant une déficience à un accès équitable, et d'autre part, de son obligation de rendre les services de transport accessibles.

L'Office règle chaque plainte au cas par cas, mais il traite au niveau systémique les questions de possibilités de déplacement, par l'élaboration de règlements, de codes de pratiques, de normes et de programmes de sensibilisation et d'éducation.

Dans ses codes de pratiques, plutôt que d'utiliser des descriptions rigides, l'Office souligne l'importance de la collaboration, du consensus et des compromis, et recourt à des solutions pratiques, fonctionnelles et axées sur l'aspect opérationnel. Le succès des codes est fondé sur l'évolution, par l'entremise de consultations auprès de fournisseurs de services, du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, ainsi que des particuliers et des organisations ayant un intérêt manifeste dans l'accessibilité des transports.

À l'heure actuelle, l'Office a mis en place cinq codes de pratiques volontaires :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (Code aérien);
- *Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience* (Code ferroviaire);
- *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* (Code maritime);
- *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (Code de communication);
- *Accessibilité des gares de voyageurs* (Code des gares).

Le Code des gares a été rendu public à Montréal, en juin 2007, à l'occasion de la 11e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite, au cours de laquelle l'Office, en tant que commanditaire principal, a présenté deux documents techniques.

« Nous préférons les mesures volontaires aux mesures prescriptives, puisque nous songeons déjà à des façons de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Les aéroports ont été construits pour répondre aux besoins de tous les voyageurs. Nous les avons construits ainsi de notre plein gré parce que nous en voyions la nécessité.

Je crois que l'Office, en se dotant d'un code de conception (des gares) a vraiment fait œuvre de pionnier, et mérite, par conséquent, beaucoup de reconnaissance. »

—**Jim Facette**, président,
Conseil des aéroports du Canada

Le Code des gares s'applique à une vaste gamme de gares, depuis les petites gares maritimes du Canada atlantique, jusqu'aux gares ferroviaires rurales et urbaines de toute taille et aux aéroports canadiens faisant partie du Réseau national des aéroports. En plus de fournir les spécifications techniques sur les caractéristiques physiques des gares et aérogares, le Code traite d'autres sujets, comme le transport terrestre, les dispositifs d'embarquement, les laissez-passer d'accompagnateur, l'aide et les installations pour les voyageurs, ainsi que les programmes pour mieux faire connaître les services offerts.

Un Guide d'accompagnement aide les exploitants de gares et d'aérogares à mettre en œuvre les dispositions du Code et fournit des ressources et des renseignements sur des sujets comme :

- l'observation de la norme de Conception d'un environnement accessible de l'Association canadienne de normalisation;
- l'intégration, dans les gares et aérogares, de méthodes d'orientation comme des inscriptions tactiles aux couleurs contrastantes;
- des aires d'embarquement et de débarquement situées en bordure de trottoir, près des entrées et des sorties, pour les voyageurs ayant une déficience;
- des sièges à intervalles réguliers le long des parcours qu'empruntent les voyageurs à la gare; et
- des aires de soulagement pour les animaux d'assistance.

Kelowna : un modèle

L'aéroport international de Kelowna prend conseil auprès d'un comité consultatif communautaire à propos de la conception de ses installations et de son investissement de 36 millions de dollars dans des travaux d'agrandissement.

L'aérogare actuelle comprend des toilettes accessibles en fauteuil roulant et des panneaux de signalisation en braille pour les salles de toilettes; des places de stationnement pratiques; des aires de chargement et de déchargement en face de l'aérogare; des sièges, à l'intérieur, réservés pour les voyageurs ayant une déficience, ainsi que des passerelles d'embarquement pour presque tous les vols quotidiens.

« Soyez assurés que nous prenons très au sérieux nos responsabilités en ce qui concerne l'accès des personnes ayant une déficience à nos installations. »

—**Roger Sellick**, directeur général, aéroport international de Kelowna

Dans ses codes de pratiques, l'Office évite les descriptions rigides, et recourt plutôt à des solutions pratiques, fonctionnelles et axées sur l'aspect opérationnel.

LA FACILITATION : trouver des solutions informelles

L'Office recourt à un processus informel de facilitation pour régler des problèmes relatifs au transport aérien, ferroviaire et maritime, ainsi qu'à l'accessibilité des services de transport.

Satisfaction de la clientèle

En 2007-2008, le personnel de l'Office a réglé, après enquête, 683 plaintes relatives au transport aérien, comparativement à 819, en 2006-2007, et à 561, en 2005-2006.

Dans 64,5 % des cas de 2007-2008, les plaignants se sont dits entièrement ou partiellement satisfaits des résultats obtenus en leur nom.

Le taux de satisfaction était de 72,2 % en 2006-2007 et de 69,1 % en 2005-2006.

Fort de ses vastes connaissances de l'industrie du transport, des enjeux et des intervenants, le personnel parvient généralement à trouver des solutions en communiquant directement avec les utilisateurs et les fournisseurs de services.

Faciliter l'accès aux services de transport

Le personnel entre rapidement en action pour éviter ou atténuer des situations qui pourraient avoir créé des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, ou encore pour y remédier.

Dans certains cas, des demandeurs satisfaits que les fournisseurs de services de transport aient entièrement réglé les problèmes d'accès et pris des mesures correctives ont retiré leur plainte de l'Office.

Programme des plaintes relatives au transport aérien

Par ce programme, on cherche des solutions aux problèmes que rencontrent les voyageurs avec les transporteurs aériens qui offrent des services publics à l'intérieur, en partance et en provenance du Canada.

Un voyageur insatisfait devrait tout d'abord porter plainte directement auprès du transporteur aérien. Si le transporteur néglige d'intervenir dans un délai raisonnable ou si le voyageur est insatisfait de sa réponse, l'Office acceptera d'enquêter davantage sur la plainte.

Les plaintes sont évaluées en fonction des tarifs — les conditions de service publiées du transporteur, soit tous les prix, taux et frais — mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales. Lorsqu'il s'avère que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel affecté aux plaintes communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la plainte aux termes de ces obligations.

L'Office n'a pas compétence dans les questions de sécurité, lesquelles sont transmises à Transports Canada.

BESOIN D'UN ACCOMPAGNATEUR?

Un transporteur a avisé une femme que son fils ayant une déficience auditive et visuelle aurait besoin d'un accompagnateur pour son vol de retour de Terre-Neuve à Toronto, même si le transporteur aérien avait permis au garçon de voyager seul pour se rendre à Terre-Neuve. L'Office et la compagnie aérienne ont convenu d'un arrangement satisfaisant pour permettre au garçon de retourner à Toronto, comme prévu.

L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont dorénavant régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne. L'Office a néanmoins encore l'obligation de faire rapport sur le nombre et la nature de toutes les plaintes qu'il a reçues par l'entremise de son Programme des plaintes relatives au transport aérien.

Le volume de plaintes reçues n'a pas considérablement varié au fil des ans, même si l'expérience des voyageurs et la nature de leurs plaintes ont, dans une certaine mesure, changé avec l'évolution du transport aérien.

Au cours de l'exercice 2007-2008, l'Office a enquêté sur 831 plaintes comparativement à 1 025, en 2006-2007. Cette diminution est attribuable à la mise en œuvre réussie d'une initiative visant à réduire le nombre de plaintes en instance à reporter à l'année suivante.

FRAIS POUR SURCLASSEMENT

Le transporteur ne pouvait fournir qu'au bout de deux jours un autre service de transport à un voyageur, dont le vol de Toronto à St. John's avait été annulé. Ce dernier a été en mesure de trouver un siège en classe affaires au coût de 1 081 $, le lendemain. Ses tentatives d'obtenir un remboursement du transporteur ont été vaines et il a demandé à l'Office d'intervenir pour l'aider. Le transporteur a consenti à rembourser le plein montant du surclassement après que le personnel de l'Office lui a rappelé les dispositions de son tarif.

En 2007-2008, l'Office a reçu 954 nouvelles plaintes relatives au transport aérien comparativement à 1 072 en 2006-2007.

- 429 plaintes qui n'avaient pas auparavant été soumises aux transporteurs aériens ont été transmises afin que les transporteurs aériens et les plaignants parviennent à un règlement;
- 525 plaintes ont été déposées par des particuliers qui s'étaient déjà adressés directement aux transporteurs aériens et qui étaient insatisfaits de leur réponse.

Encore 100 plaintes ont été retournées à l'Office par des plaignants qui étaient toujours insatisfaits, même après avoir été aiguillés vers le transporteur aérien en vue de parvenir à un règlement.

Transporteurs aériens canadiens

En tout, 412 plaintes ont été déposées contre 12 transporteurs aériens canadiens différents, depuis de grandes compagnies comme Air Canada et WestJet jusqu'à de plus petites comme Canadian North Inc. et Arctic Sunwest Charters. Ce nombre était de 432 en 2006-2007 et de 506 en 2005-2006.

En 2007-2008, comparativement à l'année précédente, moins de plaintes ont été enregistrées contre Air Canada et Skyservice, et plus contre Air Transat et Sunwing.

Transporteurs aériens étrangers

L'exercice 2006-2007 a été marqué par une diminution du nombre de plaintes contre des transporteurs américains, qui est passé de 38 à 29, et par une légère augmentation du nombre de plaintes contre des compagnies aériennes de pays de l'Union européenne – hormis Air France et Alitalia, qui ont amélioré leur dossier – qui est passé de 110 à 112. Au cours de sa première année d'exploitation, la compagnie Globespan du Royaume-Uni a fait l'objet de 21 plaintes.

Catégories de plaintes

Bien que l'Office n'ait pas le mandat de régler les plaintes relatives à la qualité du service, il s'agit encore de la préoccupation la plus fréquente des voyageurs aériens. Parmi les diverses catégories, les plaintes portant sur la qualité du service ont été au nombre de 1 030, 470 portaient sur les bagages et 440 sur la perturbation des vols. Les bagages remis en retard, perdus ou endommagés et l'insatisfaction relativement aux indemnités versées figurent en tête de liste des principales préoccupations des voyageurs, au même titre que la perturbation des vols. Ces préoccupations ressortent autant chez les transporteurs canadiens que les transporteurs étrangers.

À la fin de l'année, l'Office examinait également les plaintes relatives au transport aérien afin de voir si des tendances systémiques se dessinaient en ce qui a trait aux éléments suivants :

- Le manquement du transporteur aérien à demander à des volontaires d'accepter d'autres arrangements de voyage lorsque trop de billets ont été vendus pour un vol et le moment au cours du processus d'embarquement où une telle demande est faite;
- Le refus précipité du transporteur à offrir un service de transport à un passager turbulent;
- La responsabilité du transporteur d'offrir une supervision adéquate pour les personnes mineures qui ne sont pas accompagnées d'un adulte. En 2007-2008, 10 plaintes ont été déposées à ce sujet, comparativement à 7 en 2006-2007 et en 2005-2006.

Les statistiques détaillées du Programme des plaintes relatives au transport aérien sont présentées à l'annexe C.

Les bagages remis en retard, perdus ou endommagés et l'insatisfaction relativement aux indemnités versées figurent en tête de liste des principales préoccupations des voyageurs, au même titre que la perturbation des vols.

LA MÉDIATION : amener les parties à se parler

Les parties en litige peuvent faire appel à la médiation pour régler un différend. Lorsqu'une personne présente une demande, l'Office communique avec l'autre partie pour lui demander si elle consentirait à participer à une médiation.

L'Office offre un service complet de médiation, un processus de règlement des différends qui se veut volontaire, confidentiel, informel et collaboratif. À la suite des résultats positifs d'un programme pilote, le processus de médiation de l'Office a été intégré dans les modifications à la *Loi sur les transports au Canada*, approuvées en 2007.

Le processus de médiation de l'Office est de plus en plus reconnu comme un service pouvant être obtenu rapidement et ne devant pas se prolonger au-delà du délai légal de 30 jours, comparativement au processus formel de règlement quasi judiciaire des différends de l'Office, dont la durée est de 120 jours.

La médiation :

L'Office a reçu 46 nouvelles demandes de médiation en 2007-2008, comparativement à 23 en 2006-2007. Il a en outre réglé 19 cas par l'entremise de ce service.

Dix-huit demandes ont été reportées à 2007-2008, portant ainsi à 64 le nombre de demandes traitées au cours de l'exercice.

Des 64 demandes :

- 46 ont été fermées;
- 18 étaient en instance à la fin de l'exercice.

Des 46 cas fermés :

- 33 avaient trait au transport ferroviaire, dont 12 sur le bruit, 8 sur l'infrastructure ferroviaire, 6 sur le niveau de service;
- 10 portaient sur les transports accessibles;
- 2 sur le transport aérien;
- 1 sur le transport maritime.

Puisque les parties présentes aux séances de médiation s'y trouvent parce qu'elles veulent contribuer à la solution, le processus de médiation de l'Office permet de régler à l'amiable les différends dans 83 % des cas.

En 2007-2008, un nombre croissant de parties a décidé de recourir à la médiation, en particulier pour des problèmes ferroviaires.

À l'aide d'un médiateur de l'Office, les parties prennent ensemble des décisions sur la façon de régler le différend de façon à arriver à une entente mutuellement avantageuse. La médiation peut s'avérer un outil souple, rapide et peu coûteux pour régler des différends.

Dès que les parties consentent à participer à ce processus, un médiateur professionnel de l'Office commence à travailler avec elles dans un contexte informel. Il les aide à régler ensemble tous les points en litige et à négocier une entente, mais surtout, il facilite la communication et veille à ce que les intérêts des parties et l'intention de conclure une entente mutuellement avantageuse restent au centre des discussions.

Quand elles choisissent cette option, ce sont les parties elles-mêmes qui parviennent à un accord. Ce processus peut être expéditif et durer de quelques heures à quelques jours, mais dans tous les cas, il doit être terminé au bout de 30 jours, à moins que les parties soient d'accord pour prolonger ce délai. Tous les sujets de discussion et tous les documents produits au cours de la médiation restent confidentiels, sauf s'il en est convenu autrement.

Les parties disposent d'une marge de manœuvre pour trouver des solutions qui n'auraient peut-être pas été possibles avec des processus formels. Par exemple, lorsqu'un processus officiel est enclenché, l'Office ou les tribunaux peuvent être légalement tenus par la loi d'appliquer des solutions qui ne sont pas nécessairement les meilleures dans une situation donnée.

L'ARBITRAGE DE L'OFFRE FINALE : questions ferroviaires de nature commerciale

Depuis le 1er janvier 2007, à la demande d'expéditeurs et de transporteurs ferroviaires incapables de régler seuls des différends à propos des taux, l'Office a soumis trois cas à un arbitre indépendant. Deux de ces cas ont été réglés par les parties avant que l'arbitre ne rende une décision, et un a été rejeté par l'Office.

Puisque les demandes d'arbitrage de l'offre finale sont confidentielles, aucun détail concernant les parties en question ne peut être révélé, à moins que toutes les parties y consentent.

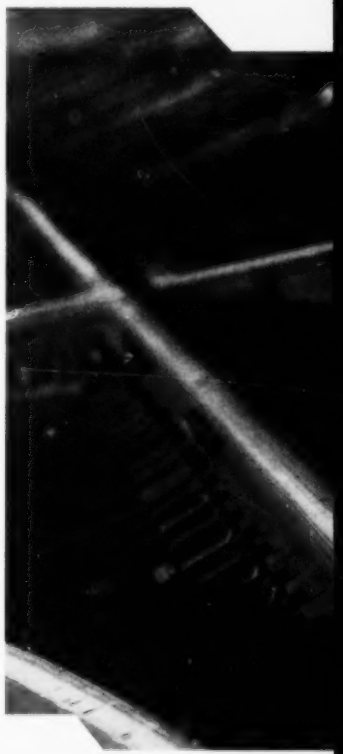
Le **RÈGLEMENT QUASI JUDICIAIRE** des **DIFFÉRENDS** relatifs au transport

En tant que tribunal, l'Office peut rendre des décisions et prendre des arrêtés au moyen du règlement quasi judiciaire des différends. Lorsqu'un cas lui est soumis, l'Office désigne une formation constituée d'au moins deux membres du tribunal pour examiner l'affaire. Les parties déposent leur mémoire et le personnel de l'Office s'occupe de fournir des données de recherches et des analyses que les membres de la formation saisie du dossier examinent, pour ensuite rendre une décision exécutoire. Habituellement, pour les cas plus complexes, on peut organiser des audiences publiques.

Dans l'exercice de ses pouvoirs quasi judiciaires, l'Office s'efforce d'offrir le plus haut niveau d'expertise possible et de prendre des décisions en suivant un processus impartial, transparent et juste, et en tenant compte autant des intérêts des consommateurs que de ceux de l'industrie.

En 2007-2008, l'Office a reglé et fermé 145 différends mettant en cause des fournisseurs de services, des consommateurs et d'autres intervenants par l'entremise de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends qui est semblable à celui utilisé par les cours de justice.

Les pages qui suivent renferment les points saillants des décisions rendues par l'Office au moyen de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.



Différends en matière d'accessibilité

Pour ce qui est des dossiers sur l'accessibilité des services de transport, le processus de règlement quasi judiciaire des différends est enclenché lorsqu'un demandeur est d'avis qu'il y a un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Dans de tels cas, l'Office détermine si :

- la personne a bel et bien une déficience au sens de la *Loi sur les transports au Canada;*
- il y avait bel et bien un obstacle nuisant aux possibilités de déplacement de la personne;
- l'obstacle était abusif, c'est-à-dire que le fournisseur de services de transport n'a pas démontré avoir mis en place des mesures d'adaptation acceptables pour les personnes ayant une déficience.

L'Office dispose de larges pouvoirs pour ce qui est d'imposer des mesures correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. Voici des mesures possibles : acheter ou modifier de l'équipement, modifier ou élaborer une politique ou une procédure et améliorer un programme de formation.

En 2007-2008,

62 nouvelles demandes relatives aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience ont été reçues;
67 cas en instance ont été reportés depuis les années précédentes;
28 ont été réglés par facilitation et;
8 ont été réglés par médiation;
10 ont été fermés;
11 ont été retirés;
62 ont été reportés à l'exercice 2008-2009
De ce nombre de cas :

- 6 étaient en suspens en attente de la décision « une personne, un tarif »;
- 26 cas, dont la décision doit être rendue incessamment, avaient trait à des questions d'oxygène thérapeutique.

L'Office a rendu 10 jugements au moyen du processus formel de règlement des différends, prescrivant des mesures correctives dans le but de supprimer du réseau de transport fédéral les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. De plus, dans 9 décisions qu'il a rendues, l'Office a dû vérifier que les mesures prescrites dans des décisions antérieures avaient été mises en œuvre.

Les voitures Renaissance de VIA Rail

VIA Rail en a appelé, devant la Cour d'appel fédérale, puis devant la Cour suprême du Canada, de deux décisions rendues par l'Office en 2003, qui enjoignaient à VIA d'améliorer l'accessibilité à ses nouvelles voitures Renaissance. La Cour suprême du Canada a rendu sa décision le 23 mars 2007.

La Cour suprême, dans son jugement, a rétabli les décisions provisoires et finales qui avaient été rendues par l'Office. Ainsi, VIA a été contrainte d'appliquer des mesures correctives afin d'éliminer de ses voitures Renaissance 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

Il était question notamment de la largeur inadéquate des portes et des allées, du manque d'espace pour les fauteuils roulants et du manque de sièges convenables pour les accompagnateurs et les personnes voyageant avec un animal d'aidant.

À la suite du jugement de la Cour suprême, l'Office a délivré une ordonnance d'observation. Le personnel de l'Office a effectué un suivi auprès de VIA pour déterminer si elle avait appliqué les mesures correctives. VIA s'est engagée à se conformer entièrement à l'ordonnance de l'Office et a soumis, aux fins d'examen par l'Office, un plan de conception pour les modifications.

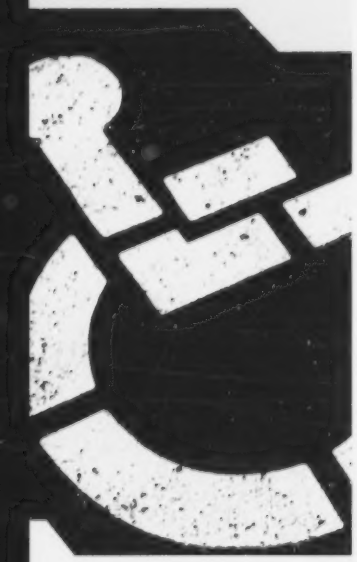
Le jugement de la Cour suprême du Canada a, en outre, eu de grandes répercussions sur la manière qu'a l'Office d'examiner et de traiter les plaintes relatives à l'accessibilité.

Le demandeur doit prouver l'existence d'un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. Le fardeau de la preuve revient ensuite au fournisseur de services de transport, qui doit prouver que l'obstacle en question n'est pas abusif, et démontrer qu'il a mis en place des mesures d'adaptation acceptables, sans subir de contraintes excessives.

Dans la plupart des cas, plusieurs solutions de rechange permettent de répondre aux besoins d'une personne ou d'un groupe de personnes ayant une déficience. À terme, les mesures d'adaptation raisonnables sont celles qui sont les mieux indiquées, mais qui n'imposent aucune contrainte excessive au fournisseur de services.

L'Office dispose de larges pouvoirs pour ce qui est d'imposer des mesures correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral.

La politique « une personne, un tarif » est fondée sur des principes de longue date d'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes ayant une déficience [...]



À la lumière de ce nouveau test sur les contraintes excessives, les répondants à des plaintes en traitement au moment du jugement de la Cour suprême ont une autre occasion de présenter des mémoires. Le libellé de toutes les décisions de l'Office énonce cette nouvelle façon de faire.

Pour les nouvelles plaintes, l'Office a entrepris de mieux faire connaître les points suivants :

- le test que le demandeur doit faire pour déterminer la présence d'un obstacle, faute de quoi l'Office rejettera la plainte;
- le nouveau test sur les contraintes excessives, les éléments du test et le fardeau de la preuve s'appliquant aux répondants (les fournisseurs de services).

La décision « une personne, un tarif »

Après avoir étudié des plaidoyers écrits exhaustifs, entendu des témoignages, et organisé deux audiences, l'Office a rendu une décision qui devrait toucher quelque 80 000 personnes ayant une déficience.

En janvier 2008, l'Office a ordonné à Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet d'adopter une politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience grave et qui voyagent par avion au Canada. Les compagnies aériennes disposent d'un an pour mettre en œuvre la politique, laquelle ne s'applique pas aux segments intérieurs des vols transfrontaliers et internationaux.

La décision signifie que ces transporteurs ne peuvent pas exiger plus d'un tarif pour des services aériens intérieurs aux personnes ayant une déficience :

- qui sont accompagnées d'un préposé aux soins qui s'occupe de leurs besoins personnels et veille à leur sécurité en cours de vol, comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs;
- ou qui nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris les personnes qui sont reconnues comme ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité.

De plus, l'Office a exigé de l'Administration de l'aéroport international de Gander, également une partie en cause dans cette affaire, qu'elle n'impose pas de frais d'améliorations aéroportuaires aux préposés qui accompagnent des personnes ayant une déficience.

Cette décision ne s'applique pas :

- aux personnes ayant une déficience ou autres personnes qui préfèrent voyager avec un accompagnateur pour des raisons personnelles;
- aux personnes ayant une déficience qui requièrent la présence d'un préposé aux soins personnels à l'arrivée, mais pas en cours de vol;
- aux personnes qui sont obèses, mais qui ne sont pas reconnues comme ayant une déficience attribuable à leur obésité.

Cette politique « une personne, un tarif » est fondée sur des principes de longue date d'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes ayant une déficience, sans égard à la nature de la déficience. Elle est également fondée sur le mandat législatif de l'Office d'éliminer les « obstacles abusifs » à leurs possibilités de déplacement.

Elle cadre par ailleurs avec diverses décisions connexes de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel fédérale.

- La Cour suprême a confirmé, dans l'affaire *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, que l'Office doit appliquer les dispositions législatives sur les droits de la personne lorsqu'il conclut en la présence d'obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.
- Dans sa décision *Tranchemontagne c. Ontario (Directeur, Programme de soutien aux personnes handicapées)*, la Cour suprême a également jugé que les personnes ayant une déficience ne doivent faire l'objet d'aucune discrimination quant aux avantages, sans égard aux raisons sous-jacentes de leur déficience.
- La Cour d'appel fédérale, dans sa décision dans l'affaire *Linda McKay-Panos c. Air Canada*, a confirmé qu'une personne obèse peut être reconnue comme étant handicapée si elle ne peut s'asseoir aisément dans un siège d'aéronef.

Les compagnies aériennes sont tenues d'élaborer, dans les 12 mois de la décision, un processus de contrôle pour déterminer l'admissibilité en vertu de la politique.

L'Office a offert d'agir à titre d'intermédiaire pour favoriser la mise en place d'un processus de collaboration pour élaborer une méthode commune de contrôle afin d'appliquer la politique « une personne, un tarif ».

L'Office a constaté que certains éléments dans les services des transporteurs constituaient des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et qui ont besoin d'oxygène thérapeutique.

Dans une déclaration distincte subsidiaire à la décision, l'Office a offert d'agir à titre d'intermédiaire pour favoriser la mise en place d'un processus de collaboration pour élaborer une méthode commune de contrôle afin d'appliquer la politique « une personne, un tarif ». Une telle collaboration pour établir des conditions communes en matière de conformité pourrait s'avérer avantageuse pour Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'Administration de l'aéroport international de Gander ainsi que d'autres administrations aéroportuaires et transporteurs canadiens qui pourraient envisager d'instaurer volontairement la politique.

En février 2008, les transporteurs aériens ont demandé une autorisation d'en appeler de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale.

Annonce des arrêts d'autobus

L'Office a rendu deux décisions concernant le manquement des chauffeurs d'OC Transpo qui dessert Ottawa et Gatineau, d'annoncer à voix haute les arrêts d'autobus à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle. Voici certaines des mesures correctives prescrites :

- modifier la politique et le guide des chauffeurs d'OC Transpo pour préciser que ces derniers doivent régulièrement indiquer ou annoncer, au moyen du système de sonorisation, s'il est disponible, les arrêts principaux demandés;
- s'assurer que le système mondial de localisation (GPS) est toujours en marche, une fois installé;
- incorporer, dans le programme de formation, des exemples de difficultés que vivent les personnes ayant une déficience visuelle.

OC Transpo a confirmé avoir appliqué la plupart des mesures correctives et qu'elle mettra en œuvre, dans un délai raisonnable, son plan pour assurer la conformité à sa politique et le contrôle de celle-ci. L'Office convient, par conséquent, qu'OC Transpo a pris les mesures correctives exigées.

Utilisation d'oxygène thérapeutique

L'Office a tenu des audiences à l'automne 2007 pour recueillir de plus amples renseignements sur la fourniture d'oxygène thérapeutique à bord des aéronefs, après avoir reçu 25 plaintes contre Air Canada et une contre WestJet.

Dans une décision de décembre 2005, l'Office a conclu en la présence d'obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et qui ont besoin d'oxygène lorsqu'ils se prévalent des services des transporteurs. Les audiences visaient à déterminer si les obstacles étaient abusifs et, dans l'affirmative, à fixer les mesures correctives appropriées. Une décision est attendue en 2008.

Allergies

À la fin de l'exercice, l'Office poursuivait son enquête sur trois plaintes à l'endroit d'Air Canada concernant des allergies aux fleurs, aux arachides et aux noix. Dans l'attente du jugement, l'Office a ordonné la suspension de trois autres cas portant notamment sur des produits chimiques et des produits parfumés, des cajous et des arachides.

Ces affaires soulèvent des questions à savoir si les demandeurs sont des personnes dont l'allergie constitue une déficience aux termes de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

L'Office recueille actuellement l'avis d'experts sur les allergies aux animaux domestiques et sur la polysensibilité chimique, une condition qui s'apparente aux allergies, aux fins de l'enquête de l'Office relativement aux plaintes à ce sujet. S'il est déterminé que l'allergie constitue une déficience dans l'un de ces cas, l'Office décidera alors si les politiques d'Air Canada sur les allergènes représentent un obstacle aux possibilités de déplacement et, le cas échéant, si les obstacles sont abusifs.

Différends en transport aérien

Les tarifs des transporteurs aériens renferment les conditions de transport, ainsi que tous leurs prix, taux et frais. Ils constituent le contrat de transport entre le passager et le transporteur aérien et doivent être suivis à la lettre. L'Office acceptera de mener une enquête sur des plaintes lorsque des personnes ou d'autres transporteurs aériens croient qu'un transporteur n'a pas respecté les conditions figurant au tarif publié, ou si les dispositions du tarif sont jugées déraisonnables ou indûment discriminatoires.

En 2007-2008, l'Office a mené à terme 32 enquêtes après avoir reçu des plaintes liées aux conditions de transport.

De ce nombre, 23 avaient trait à des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif, alors que 9 portaient sur des dispositions tarifaires déraisonnables.

Enregistrement à temps

L'Office rappelle régulièrement aux voyageurs qu'ils ont l'obligation d'arriver à l'aéroport suffisamment tôt pour avoir le temps de s'enregistrer, de passer les contrôles de sécurité et de se rendre à la porte d'embarquement.

Fermeture du comptoir d'enregistrement

Les passagers voyageant au Canada à bord d'un appareil d'Air Canada doivent s'enregistrer au moins 30 minutes avant le départ prévu de leur vol. Autrement, le transporteur peut annuler leur réservation et disposer de leur siège. La fonction d'enregistrement ferme automatiquement 30 minutes avant l'heure prévue du vol.

Lorsqu'un homme s'est présenté au comptoir d'Air Canada pour son vol de 19 h 55 entre Montréal et Vancouver, l'agent l'a informé que la période d'enregistrement était terminée. À la suite d'une entente avec un superviseur, la compagnie lui a réservé un siège sur un autre vol vers Vancouver, avec escale à Toronto, et lui a facturé des frais de changement de réservation de 150 $.

Dans la plainte qu'il a déposée à l'Office, l'homme a cité la déclaration d'un ami selon laquelle ils sont arrivés ensemble à l'aéroport vers 19 h et qu'il s'est présenté au comptoir au plus tard à 19 h 20. Il a indiqué que la compagnie avait peut-être fermé son comptoir d'enregistrement un peu plus tôt afin de donner son siège à un passager en attente.

Dans son jugement, l'Office a mentionné qu'un plaignant doit, sur prépondérance de la preuve, établir que le transporteur aérien a omis d'appliquer, ou n'a pas bien appliqué, les conditions de transport énoncées dans son tarif.

Il incombait au plaignant de prouver qu'il s'était présenté au comptoir d'enregistrement avant la fin de la période allouée. L'Office estime que le plaignant n'a pas fourni la preuve qu'il est arrivé au comptoir d'enregistrement dans le délai prescrit par le transporteur.

FRAIS DE SERVICE REJETÉS

L'Office a rejeté une proposition de KLM et de Northwest Airlines visant à imposer des frais de service de 100 $ aux fins du remboursement des taxes payées à l'achat de certains billets non remboursables. Les transporteurs ont fait valoir que les agences leur faisaient généralement parvenir des demandes de remboursement en lot, et qu'il s'agissait d'un processus coûteux en temps pour décider s'ils sont admissibles à un remboursement. L'Office a conclu que les questions relatives aux demandes présentées en lot pour le remboursement des taxes devaient être réglées entre les transporteurs et leurs agents. En outre, les frais de service de 100 $ sont souvent beaucoup plus élevés que la valeur des taxes. L'Office a jugé que les particuliers qui achètent des billets non remboursables et ne les utilisent pas devraient pouvoir obtenir un remboursement complet des taxes payées si les conditions de l'autorité taxatrice le permettent.

Passagère évincée

Une femme s'est vu refuser sa place sur le vol 157 d'Air Canada, entre Toronto et Edmonton, en raison d'une survente des places. Dans sa plainte, la femme a expliqué que, malgré le fait qu'elle avait réservé son billet, on lui a refusé l'embarquement sous prétexte qu'elle n'avait pas choisi son siège à l'avance.

Air Canada a affirmé que la vente d'un nombre de billets supérieur à la quantité de sièges disponibles constitue une pratique courante dans l'industrie du transport aérien. C'est ce qu'on appelle la surréservation. Un avis concernant le droit d'Air Canada de refuser l'embarquement figure sur son site Web et sur les reçus d'itinéraire remis à chacun des passagers.

L'Office a conclu que rien n'attestait qu'on avait refusé l'embarquement de la plaignante parce qu'elle n'avait pas choisi son siège, mais que c'était plutôt en raison de l'ordre dans lequel elle s'était présentée au comptoir d'enregistrement.

Toutefois, dans sa décision, l'Office a indiqué que le tarif d'Air Canada stipule, lorsqu'un vol est survendu, que la compagnie doit demander si des personnes sont disposées à céder leur siège de façon volontaire en échange d'une indemnisation.

Selon l'Office, rien ne prouvait qu'Air Canada avait fait une telle demande pour le vol 157 et il a conclu qu'Air Canada avait contrevenu à son tarif en omettant de chercher des volontaires. L'Office a donc ordonné à Air Canada d'appliquer adéquatement sa politique relative au refus d'embarquement.

L'Office est d'avis que le fait de demander des volontaires avant de refuser l'embarquement de façon systématique constitue l'un des principaux éléments de la politique relative au refus d'embarquement.

TRANSPORT D'ANIMAUX AVEC LES BAGAGES ENREGISTRÉS

Le 11 juillet, l'Office a annoncé qu'il avait suspendu une demande présentée par Air Canada qui voulait modifier ses tarifs transfrontaliers et internationaux et ainsi ne plus transporter d'animaux avec les bagages enregistrés. Les animaux voyageraient plutôt en tant que marchandise et pas nécessairement sur le même vol que leur propriétaire. Cette suspension visait à rassurer les voyageurs aériens jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue à cet égard. Cette demande faisait encore l'objet d'une enquête à la fin de mars 2008.

« Le défi réside dans l'atteinte d'un équilibre judicieux entre les préoccupations des collectivités et le besoin d'une compagnie de chemin de fer de maintenir une exploitation ferroviaire efficiente. »

—Ébauche des Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires.

Différends en transport ferroviaire

Consultation sur le bruit et les vibrations ferroviaires

Dans le cadre des changements apportés à la *Loi sur les transports au Canada* en 2007, l'Office a été autorisé à régler les plaintes portant sur le bruit et les vibrations causés par la construction ou l'exploitation des chemins de fer de compétence fédérale.

En octobre, l'Office a lancé une consultation sur les lignes directrices préliminaires afin de déterminer les niveaux raisonnables de bruit et de vibrations ferroviaires, et d'établir le processus de collaboration pour régler les plaintes.

Deux phénomènes ont entraîné l'augmentation du nombre de plaintes sur le bruit ferroviaire :

- On n'a pas toujours tenu compte du bruit potentiel de l'exploitation ferroviaire dans le processus d'évaluation environnementale pour l'aménagement du territoire et l'approbation des nouveaux ensembles résidentiels. Par conséquent, des zones résidentielles ont été construites dans les couloirs de bruit des lignes de chemin de fer et des gares de triage.
- L'exploitation ferroviaire s'est intensifiée en raison de la hausse de la demande en transport ferroviaire. Dans un grand nombre de gares de triage, les activités se poursuivent désormais à toute heure du jour et de la nuit, tous les jours de la semaine.

Même si l'Office a traité des plaintes concernant le bruit ferroviaire en vertu de la Loi précédente, la Cour d'appel fédérale a jugé, en 2000, que l'Office n'avait pas cette compétence en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Depuis ce temps et jusqu'en juin 2007, le personnel de l'Office a servi de médiateur dans de nombreux différends sur le bruit ou les vibrations entre des compagnies de chemin de fer et des collectivités. Mais l'Office ne pouvait ni statuer sur de telles questions ni ordonner aux compagnies de chemin de fer de modifier la construction et l'exploitation de leurs chemins de fer.

Dans le cadre de la consultation menée auprès d'intervenants clés, l'Office a proposé de déterminer au cas par cas ce qui constitue un niveau raisonnable de bruit ou de vibrations, en évaluant les circonstances de chaque situation.

La version préliminaire des lignes directrices renfermait les éléments que l'Office se proposait d'examiner, comme le type et le niveau de bruit et de vibrations, la proximité des résidents et l'impact que ces éléments ont sur eux, les possibilités de réduire ou d'atténuer le bruit et les vibrations, et l'équilibre entre les besoins des collectivités et ceux des compagnies de chemin de fer.

La période de consultation a été prolongée de la mi-décembre 2007 jusqu'à la fin de février 2008 à la demande des parties intéressées, particulièrement des nombreuses organisations qui avaient besoin de discuter de la question avec leurs membres afin de fournir des commentaires complets sur les lignes directrices provisoires. L'Office devrait mettre la dernière main aux lignes directrices d'ici l'été 2008.

En appui aux expéditeurs captifs

L'Office a rendu une décision en juillet 2007 et 6 autres décisions connexes en janvier 2008 en réponse à des plaintes selon lesquelles le CN a failli à ses obligations relatives à son niveau de service envers plusieurs compagnies de manutention du grain en ce qui a trait au transport du grain de l'Ouest.

Selon la décision antérieure, l'affectation des wagons que faisait le CN désavantageait ainsi, sur le plan concurrentiel, la Great Northern Grain Terminals Ltd. (GNG) et d'autres petites entreprises de manutention du grain. L'Office a enjoint le CN de prendre les mesures suivantes :

- mettre en place un programme permettant à la GNG de commander à l'avance des lots de 50 wagons;
- ne pas empêcher la GNG d'échanger des wagons ni de restreindre l'entreprise dans la façon de le faire;
- aviser la GNG de la méthode qu'elle utilise pour déterminer l'affectation des wagons disponibles;
- appliquer les directives de l'Office dès le début de la campagne agricole 2007-2008, laquelle a commencé le 1er août 2007.

Plusieurs organisations sont intervenues en faveur de la GNG, notamment : la Commission canadienne du blé, North East Terminals Ltd., Providence Grain Group Inc., Parrish and Heimbecker, North West Terminals Ltd. et Patterson Grain. Ces intervenants ont, par la suite, déposé des plaintes semblables contre le CN.

Dans sa décision, l'Office reconnaît que le comportement systémique du CN a sans aucun doute eu des répercussions sur d'autres expéditeurs de grain, et il fait valoir la nécessité d'encourager un nouveau dialogue ouvert entre le CN et ses expéditeurs afin qu'ils puissent régler les problèmes d'approvisionnement en wagons de façon raisonnable et, dans la mesure du possible, sans intervention de nature réglementaire.

Dans sa décision de juillet 2007, L'Office a incité le CN à publier sur son site Web des renseignements à l'intention des expéditeurs en ce qui concerne la méthode qu'elle utilise pour déterminer l'affectation des wagons disponibles.

L'Office a révisé 10 de ses décisions ou arrêtés antérieurs portant principalement sur des franchissements routiers, lorsque des circonstances ou des faits pertinents avaient changé.

Dans les décisions que l'Office a rendues en janvier 2008 concernant les plaintes du groupe CARS, l'Office a conclu que le CN a failli à ses obligations quant au niveau de service qu'il devait accorder aux expéditeurs pour des services fournis au cours de la campagne agricole de 2006-2007.

L'Office convient néanmoins que le CN a revu ses programmes en matière de produits céréaliers pour l'exercice 2007-2008, en vue d'améliorer les niveaux de service et de combler les lacunes. L'Office s'est dit préoccupé des lacunes continuelles au chapitre des services, mais il estime ne pas avoir suffisamment de renseignements pour prendre une décision concernant la campagne agricole de 2007-2008, ordonnant du coup au CN et aux 6 expéditeurs de lui fournir les renseignements concernant le service pour la période d'août 2007 à avril 2008.

Le CN a demandé à la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler des décisions de janvier 2008.

Approbations d'infrastructures et de constructions

En 2007-2008, l'Office a traité 171 ententes déposées par des parties qui avaient mené leurs propres négociations relativement à des franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office. Lorsque aucune entente ne pouvait être conclue, l'Office aidait les parties à obtenir un règlement juste et équitable.

En ce qui a trait à ces cas, l'Office a statué sur :

- 3 franchissements routiers publics,
- 2 passages à niveau privés,
- 1 dossier concernant la répartition des coûts pour un système d'avertissement de passage à niveau.

Après une évaluation des répercussions environnementales des projets en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, l'Office a approuvé, depuis le 1er janvier 2007, l'emplacement de plusieurs nouvelles lignes de chemin de fer et la construction de passages à niveau, y compris :

- l'embranchement Toyota Woodstock (CP) à Woodstock (ON);
- l'embranchement Farewell CN Rail (CN) à Oshawa (ON);
- des franchissements routiers à Longlaketon (SK), à Burlington (ON), à Delta (C.-B.) et à Innisfail (AB); et
- un franchissement par desserte près de Waneta (C.-B.).

Transfert et cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer

Greenstone, une collectivité du Nord de l'Ontario, a déposé une plainte selon laquelle le CN avait indiqué, dans son plan triennal, qu'il allait cesser l'exploitation de la subdivision Kinghorn de 195,6 km reliant Greenstone à Thunder Bay. Toutefois, le CN a, par la suite, mis la ligne en vente en excluant un tronçon de 8,1 milles de la voie, et ce, en plein centre de la ligne ferroviaire.

Dans sa décision, l'Office a jugé que, en excluant ce tronçon, le CN conserverait le seul client qui reste sur la ligne, ce qui rendrait difficile la viabilité d'un chemin de fer d'intérêt local. L'Office a conclu que le CN ne s'était pas conformé au processus de cessation d'exploitation et que son action allait à l'encontre de l'intention de la *Loi sur les transports au Canada*. L'un des objectifs principaux du processus consiste à faciliter la vente ou la location de lignes de chemin de fer excédentaires à de nouveaux exploitants, et à éviter l'interruption des services.

Les étapes décrites dans la Loi relativement au transfert ou à la cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer ont été établies pour permettre aux parties d'envisager l'exploitation de chemins de fer d'intérêt local sur ces lignes. Ces étapes visent également à permettre aux expéditeurs qui utilisent ces lignes de prendre d'autres arrangements si leur ligne cesse d'être exploitée, et à offrir aux différents ordres de gouvernement une occasion d'envisager l'achat de ces lignes. Par conséquent, l'Office a ordonné au CN de recommencer le processus ou de revenir à son plan triennal.

La décision a été portée en appel devant la Cour d'appel fédérale.

L'Office a également reçu des avis de cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer au Québec et de 7 en Saskatchewan.

Au cours de l'année, l'Office s'est penché sur plusieurs demandes de détermination de la valeur nette de récupération, notamment :

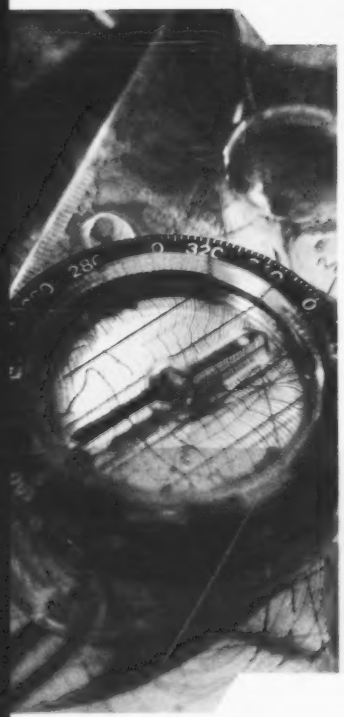
- de la subdivision Kinghorn, dans le Nord de l'Ontario;
- d'un tronçon de la subdivision CSX Transportation Inc. à Sarnia (ON);
- d'un tronçon de la subdivision Bromhead (SK) du CP;
- de la subdivision de Radville (SK) du CP;
- de la subdivision CASO, à St. Thomas (ON), appartenant au CN et au CP.

Différends en transport maritime

Hydravions et traversiers

Des exploitants d'hydravions qui se voyaient facturer 1,50 $ par passager transporté vers ou depuis le port de Nanaimo, en Colombie-Britannique, ont formulé une plainte à l'Office dans laquelle ils font valoir que l'Administration portuaire de Nanaimo n'impose aucuns frais à leurs concurrents directs et aux traversiers, ou que ces frais sont moins élevés.

Lorsque l'Office a jugé que tous les passagers devaient être traités de la même manière, l'Administration portuaire en a appelé de la décision devant la Cour d'appel fédérale. Dans son jugement du 29 mai 2007, la Cour a maintenu la décision de l'Office.



En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour naviguer à destination ou en partance des principaux ports canadiens et dans certaines voies navigables canadiennes désignées.

Services de pilotage

Le 3 mai 2007, l'Office a fait connaître son jugement concernant la proposition de l'Administration de pilotage des Laurentides d'augmenter son tarif, laquelle avait été publiée le 7 octobre 2006. L'Office a jugé que l'augmentation n'était pas préjudiciable à l'intérêt public.

En 2007-2008, les quatre administrations de pilotage ont publié de nouvelles propositions de tarif.

Les administrations des Grands Lacs, des Laurentides ou du Pacifique n'ont reçu aucun avis d'opposition à leur proposition.

La Fédération maritime du Canada s'est opposée aux augmentations tarifaires demandées par l'Administration de pilotage de l'Atlantique, mais par la suite, les deux parties se sont entendues pour avoir recours à la médiation de l'Office. Le différend a été réglé avant le début du processus de médiation et l'opposition a été retirée.

RÉGLEMENTATION et DÉTERMINATIONS de L'INDUSTRIE

RÉGLEMENTATION et DÉTERMINATIONS de L'INDUSTRIE

En qualité de tribunal administratif, l'Office a pour mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. L'Office s'acquitte des responsabilités suivantes :

- délivrer des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires;
- exécuter les parties des accords relatifs au transport aérien international qui relèvent de sa compétence à titre d'autorité aéronautique du Canada, et prendre part à la négociation de nouveaux accords;
- administrer le régime des plafonds de revenu des compagnies ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest;
- approuver la construction de lignes de chemin de fer;
- protéger les intérêts des exploitants de navires canadiens.

Dans sa politique sur les transports, le gouvernement du Canada encourage le marché à s'autoréglementer dans un contexte concurrentiel, mais il reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace.

En 2007-2008, l'Office a rendu 2 532 jugements et déterminations administratifs, dont un grand nombre sont complexes et souvent uniques, afin de réglementer efficacement le réseau de transport fédéral.

Les pages qui suivent renferment des exemples d'activités et de décisions de l'Office ayant trait à chaque mode de transport de compétence fédérale. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

Transport aérien

Octroi de licences

En 2007-2008, l'Office a traité 1 687 demandes de licence, y compris des demandes de nouvelles licences, de suspension, d'annulation et de rétablissement. L'Office était tenu de déterminer si le demandeur :

- détenait une assurance responsabilité suffisante;
- était titulaire d'un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada;
- était un transporteur de propriété et de contrôle canadiens pour l'exploitation de services aériens canadiens publics;
- satisfaisait à certaines exigences financières s'il propose d'utiliser de moyens ou de gros aéronefs pour le transport de passagers;
- ne satisfaisait plus aux prescriptions de licence.

Dans certains cas, l'Office a suspendu ou annulé une licence à la demande du détenteur de licence.

Des 154 demandes de nouvelles licences reçues en 2007-2008 :

- 13 ont été refusées;
- 14 ont été retirées; et
- 127 ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ces 127 demandes :

- 14 ont été délivrées à 6 demandeurs canadiens aux fins de l'exploitation de services aériens internationaux réguliers assurés au moyen de gros aéronefs (ayant une capacité de plus de 89 passagers) entre le Canada et un autre pays.

Air Canada	Services entre le Canada et	le Koweït la Croatie la Serbie
Air Transat	Services entre le Canada et	la Suisse
Skyservice	Services entre le Canada et	la Croatie le Mexique la Jamaïque la Serbie
Sunwing Airlines	Services entre le Canada et	Sainte-Lucie
WestJet	Services entre le Canada et	le Mexique Sainte-Lucie la Jamaïque la République dominicaine
Zoom Airlines	Services entre le Canada et	l'Italie

En plus de ce qui précède, l'Office a également délivré une licence semblable à Air Transat en janvier 2007 pour des services entre le Canada et l'Autriche.

L'Office a également consenti 22 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*, autorisant ces nouveaux demandeurs à offrir publiquement ou à vendre des services aériens alors que leur demande de licence est encore à l'étude.

Suivant l'entrée en vigueur de la nouvelle entente entre le Canada et les États-Unis, l'Office a entrepris de délivrer des licences modifiées à l'ensemble des 21 transporteurs canadiens et 668 transporteurs américains.

Les tableaux 9 à 12 de l'annexe D renferment d'autres statistiques sur l'octroi de licences pour des services de transport aérien.

Affrètements

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers un pays étranger.

En ce qui a trait aux vols affrétés revendables, qui prévoient le transport de passagers en provenance du Canada, l'Office veille également à la protection des paiements anticipés au moyen d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyagistes et les affréteurs doivent être remboursés immédiatement si le transporteur n'effectue pas les vols prévus.

Les activités d'affrètement sont détaillées aux tableaux 13 et 14 de l'annexe D.

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol dans un court délai. Comme l'Office doit d'abord autoriser un tel vol avant qu'il n'ait lieu, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures de bureau.

L'Office a traité 372 demandes d'exploitation par l'entremise de ce service, dont 20 devaient être autorisées par les membres de l'Office, afin que des transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande puissent exploiter des vols affrétés à la demande, du Canada vers un pays étranger.

Pour que Vols d'espoir et Angel Flight continuent de voler

Les organisations caritatives Vols d'espoir de l'Ontario et Angel Flight de la Colombie-Britannique se chargent d'organiser, pour des particuliers, le transport aérien sans frais vers des établissements de santé afin qu'ils y reçoivent des traitements médicaux. Vols d'espoir compte sur le don de sièges de la part de transporteurs aériens titulaires d'une licence, et les deux organisations font appel à un réseau de pilotes et de propriétaires d'aéronef bénévoles.

Vers la fin du mois de décembre 2006, l'Office a conclu qu'en recourant à des pilotes et à des propriétaires d'aéronef bénévoles, Vols d'espoir et Angel Flight exploitaient des services aériens publics sans détenir la licence exigée. Il leur a ordonné de cesser leurs activités mais, reconnaissant la nature de ces dernières, les a informées qu'il traiterait le plus rapidement possible leur demande respective afin qu'elles puissent reprendre leurs activités.

Au début de l'année 2007, après avoir examiné les documents déposés pour étayer les demandes d'exemption, l'Office a jugé que les organisations répondaient aux exigences réglementaires et a permis à Vols d'espoir et à Angel Flight de reprendre leurs activités.

Tarifs

En 2007-2008, l'Office a reçu :

19 824 propositions de la part de transporteurs aériens proposant de modifier ou encore d'ajouter des prix, des taux, ou des conditions de voyage à leurs tarifs internationaux dans le délai prévu par la Loi;

8 143 demandes spéciales de modification de tarif dans des délais autres que ceux prévus par la Loi;

98 % des dépôts de tarifs ont été transmis et traités par voie électronique.

Le personnel de l'Office a en outre renvoyé 27 demandes de tarif aux membres de l'Office pour qu'ils prennent une décision officielle.

L'Office est de plus en plus préoccupé du manque de clarté et d'exhaustivité des tarifs. Dans plusieurs cas, il lui a fallu enjoindre à des transporteurs de clarifier leurs tarifs et de vérifier qu'ils cadrent avec leur politique respective.

Avec la nouvelle prescription législative à l'intention des transporteurs aériens les obligeant à publier leurs tarifs sur leur site Web, par suite des modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada* en 2007, on veut veiller davantage à ce que les contrats de transport applicables soient faciles à comprendre et complets, et rédigés en langage clair.

L'objectif est d'informer les passagers des droits et obligations de chaque partie afin de parer à toute éventualité.

Accords bilatéraux de transport aérien

Depuis le 1er janvier 2007, des représentants de l'Office des transports du Canada se sont joints à l'équipe du gouvernement du Canada afin de négocier des accords bilatéraux de transport aérien qui régissent les services aériens internationaux réguliers et, dans certains cas, des services internationaux affrétés entre les pays, notamment :

- deux cycles de négociations avec l'Union européenne (UE);
- des négociations fructueuses qui ont permis de conclure les accords suivants :
  - des accords ciel ouvert avec la Nouvelle-Zélande, l'Irlande et l'Islande;
  - des droits de service de transport aérien accrus avec le Japon, la Jordanie, Singapour, la Barbade et le Mexique;
  - des nouveaux accords sur le transport aérien avec le Koweït et Panama;
  - un arrangement reconduit avec Israël.

Les accords de type « ciel ouvert » ont contribué à offrir davantage d'options aux voyageurs, expéditeurs et entreprises du Canada.

Les discussions ont porté sur les villes desservies, les capacités proposées, les règles d'établissement des prix, ainsi que les clauses administratives et opérationnelles, et celles liées à la conduite des affaires.

Les accords de type « ciel ouvert », qui sont conformes à la politique « ciel bleu » du Canada sur le transport aérien international, ont contribué à multiplier les occasions de service aérien entre le Canada et les voyageurs, les expéditeurs et les entreprises du pays, leur offrant du coup davantage d'options.

Chaque nouvel accord permet à un nombre illimité de transporteurs aériens d'un pays ou l'autre d'exploiter des services aériens réguliers de passagers ou tout-cargo aussi souvent que désiré, en provenance et à destination de l'un ou l'autre des pays. Les transporteurs aériens peuvent ou pourront également prendre des passagers et des marchandises dans le territoire de l'autre partenaire et les transporter vers un pays tiers dans le cadre d'un service en provenance ou à destination de leur territoire de résidence.

Les accords permettent aux compagnies aériennes de réagir rapidement aux conditions du marché en ajustant leurs prix et la fréquence de leurs services.

Un accord exhaustif entre le Canada et l'UE, qui régirait les relations entre le Canada et les 27 pays membres de l'UE en ce qui a trait au transport aérien, pourrait affermir les relations aériennes actuelles qu'entretient le Canada avec les pays d'Europe et permettre l'accès à de nouveaux marchés.

L'accord ciel ouvert négocié en 2006 entre le Canada et les États-Unis est entré en vigueur en 2007. Il permet aux transporteurs canadiens de passagers et de fret d'utiliser le vaste marché américain en tant que plateforme pour servir d'autres pays, et vice versa, leur ouvrant ainsi les portes à de nouveaux marchés et services, à des prix plus bas et à une plus grande concurrence.

Des transporteurs aériens ont continué de demander l'autorisation de l'Office de servir certains marchés par le partage de codes de vol, pour ainsi commercialiser comme les leurs des vols d'un transporteur partenaire, leur procurant ainsi des moyens supplémentaires de desservir les marchés. Dans d'autres cas, des transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer des aéronefs avec équipage auprès d'autres transporteurs.

Au cours de 2007-2008, l'Office a appliqué les dispositions se rapportant au permis d'exploitation et à la réglementation économique de 77 accords et arrangements bilatéraux.

Par ailleurs :

115 décisions et arrêtés relativement aux accords et arrangements bilatéraux de transport aérien ont été rendus.

De ce nombre,

67 touchaient le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage,

42 concernaient des demandes d'autorisation extrabilatérales.

Application de la loi

Les agents chargés de l'application de la loi ont, en 2007-2008, terminé l'inspection périodique de 232 transporteurs aériens canadiens titulaires d'une licence délivrée par l'Office et de 34 gares et aérogares.

Par ces inspections, ils vérifient que les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* et ses règlements sont appliquées. Chaque transporteur aérien canadien fait l'objet d'au moins une inspection tous les trois ans. Les gares et aérogares sont inspectées pour déterminer si le personnel détient le niveau de formation prescrit pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience.

Aux termes du programme des enquêtes ciblées, 32 autres particuliers et exploitants aériens ont fait l'objet d'une enquête pour infraction possible.

Deux compagnies et un particulier se sont vu imposer des sanctions pécuniaires pour avoir exploité un service aérien public sans être titulaire d'une licence, qui constitue l'infraction la plus grave.

Dans le dernier cas, une personne travaillant pour une pourvoirie dans le Nord de la Colombie-Britannique utilisait son aéronef privé pour transporter des chasseurs vers des camps de chasse en région éloignée. Le particulier n'avait ni licence, assurance responsabilité ou document d'aviation canadien, qui sont tous requis pour exploiter un service aérien public au pays.

Sur l'ensemble des inspections, 78 ont permis de déceler des infractions à la Loi. L'Office a donné 69 avertissements informels pour des infractions mineures et 6 avertissements formels.

Santé financière

En 2007-2008, l'Office a examiné la santé financière de quatre demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges. L'Office voulait ainsi s'assurer que ces demandeurs avaient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Comme les quatre demandeurs ont prouvé qu'ils avaient suffisamment de liquidités pour pouvoir assumer, pendant une période de 90 jours, l'ensemble des coûts de lancement et des frais d'exploitation et frais généraux, l'Office a donné son aval.

Propriété et contrôle canadiens

En 2007-2008, l'Office a examiné le dossier de 77 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux. Cinq examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur. Après vérification que les compagnies étaient de propriété et de contrôle canadiens, qu'elles étaient constituées au Canada, et qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens, l'Office a approuvé 74 demandes et en a refusé 3 parce que les compagnies n'étaient pas canadiennes.

Suppléments pour le carburant

En 2007-2008, l'Office s'est penché à trois reprises sur la question des suppléments pour le carburant pour les transporteurs aériens. Il a d'abord autorisé les transporteurs à ajouter un supplément pour le carburant aux billets émis le ou avant le 31 octobre 2007 ou le ou avant le 31 mars 2008. Il a par ailleurs autorisé l'application du supplément aux billets émis le ou avant le 31 octobre 2008.

Chose certaine, le coût du carburant demeurera un facteur dont tiendront compte les transporteurs aériens au moment de fixer leurs prix.

Transport ferroviaire

Plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest

Pour chaque campagne agricole, qui prend fin le 31 juillet, l'Office réglemente les revenus que réalisent le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest.

Le programme vise à fournir un régime souple d'établissement des prix tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs.

Dans le cadre de ce programme, l'Office détermine le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) pour le CN et le CP, ainsi que leur revenu réel, puis les compare.

Le 28 décembre 2007, l'Office a annoncé que les revenus du CP pour le transport du grain en 2006-2007 s'élevaient à 437 107 995 $, alors que son plafond était de 433 347 642 $, soit un surplus de 3 760 353 $. L'Office a donc ordonné au CP de verser le montant excédentaire, auquel s'ajoutait une pénalité de 5 %, soit 188 018 $, à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest. Dans le cas du CN, les revenus tirés du transport du grain pour la campagne agricole 2006-2007 ont été de 416 917 074 $, soit 2 105 869 $ de moins que son plafond de revenu fixé à 419 022 943 $.

Pour effectuer le calcul des plafonds de revenu, l'Office a recours à un « indice des prix composite afférent au volume » basé sur les changements de prix au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et de l'entrée de capitaux. D'ailleurs, ce calcul complexe a fait l'objet de plusieurs annonces, par l'Office, en 2007 et en 2008 :

- Le 27 avril, une décision de l'Office fixait l'indice à 1,1611 pour la campagne agricole 2007-2008.
- Le 28 juin 2007, à la suite de l'adoption du projet de loi C-11 le 22 juin, et à la demande du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, un avis de l'Office annonçait son intention d'ajuster en une seule fois l'indice en fonction des coûts réels que doivent supporter les compagnies de chemin de fer pour l'entretien des wagons-trémies.
- Le 1er août 2007, après que le CN et le CP ont indiqué ne pas être convaincus de la portée juridique de cet avis, l'Office décidait d'établir un indice provisoire de 1,0884.
- Le 19 février 2008, à la suite de consultations auprès de l'industrie et du gouvernement, l'Office fixait un indice final de 1,0639 pour la campagne agricole 2007-2008. Cette mesure représente une réduction de 72,2 millions de dollars des plafonds de revenu de 2007-2008, ce qui revient à 2,59 $ par tonne en se fondant sur les 27,85 millions de tonnes métriques prévues. Par l'ajustement, on a retiré les coûts historiques pour l'entretien des wagons-trémies qui étaient intégrés dans les plafonds de revenu, et on les a remplacés par les coûts supportés.

Le CN et le CP ont demandé l'autorisation, auprès de la Cour d'appel fédérale, d'en appeler de la décision du 19 février.

Le coût du capital correspond au rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans une entreprise. Selon la Loi et les règlements applicables, il s'agit des coûts économiques pour l'exploitation ferroviaire.

Coûts ferroviaires

Pour une grande partie des demandes de réglementation, l'Office a recours à des estimations des coûts d'exploitation et des coûts du capital du CN et du CP.

Le modèle d'estimation repose sur des données relatives à plus de 400 facteurs fournies par les compagnies de chemin de fer et que l'Office approuve. Ce modèle peut notamment servir pour régler les différends relatifs aux services et aux taux ferroviaires, établir les prix d'interconnexion, déterminer les frais généraux servant au calcul des coûts de construction et d'entretien des franchissements et prévoir les répercussions d'éventuels changements à la politique sur les transports.

Le coût du capital correspond au rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans une entreprise. Selon la Loi et les règlements applicables, il s'agit des coûts économiques pour l'exploitation ferroviaire. Fixés annuellement, les taux du coût du capital servent dans le calcul de l'indice des prix à partir duquel on détermine le plafond de revenu des compagnies pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que d'autres éléments du calcul des coûts ferroviaires.

Pour la campagne agricole 2007-2008, les taux du coût du capital pour le CN et le CP servant au calcul de leur plafond de revenu étaient respectivement de 8,68 % et de 8,12 %.

Certificats d'aptitude

Après avoir reçu les preuves pertinentes que la compagnie disposait d'une assurance responsabilité adéquate à l'égard des tiers, l'Office a délivré à la Great Canadian Railtour Company Ltd. un nouveau certificat d'aptitude afin qu'elle puisse exploiter un chemin de fer. La compagnie prévoyait exploiter un train touristique sur les voies du CP, entre Vancouver et Banff ou Calgary, et sur les voies du CN, entre Vancouver et Jasper, entre Vancouver et Whistler, et entre Whistler et Jasper en passant par Prince George.

En outre, l'Office a approuvé des changements à huit certificats d'aptitude afin de tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, et a procédé à deux annulations.

Une liste des compagnies ferroviaires canadiennes de compétence fédérale est disponible sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

Temps de transit

Après l'acquisition de BC Rail par le CN en 2004, le Tribunal de la concurrence a établi comme exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail, entre le Nord de la Colombie-Britannique et les points d'interconnexion de Vancouver. Depuis le 1er janvier 2007, l'Office a publié ses huitième à onzième rapports, couvrant les périodes du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, et les a présentés au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence.

Examens prévus par la loi et autres études

L'Office a réalisé la première étude approfondie depuis 1998 de la Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes (CUC). La CUC définit les méthodes comptables et le cadre de classification des comptes des compagnies de chemin de fer canadiennes, et explique comment consigner les statistiques d'exploitation. Ce guide est utilisé pour répondre aux exigences de réglementation actuelles et prévues de l'Office et d'autres ministères fédéraux.

L'examen nous permettra autant que possible de voir à la conformité aux principes comptables généralement reconnus de façon à ce que les données provenant des compagnies de chemin de fer canadiennes soient exactes et pertinentes.

Le processus de consultation vise à recueillir les commentaires de toutes les compagnies de chemin de fer relevant de l'autorité législative du Parlement du Canada.

La première phase de l'étude devrait être achevée en 2008.

L'Office a amorcé, en 2007, un examen prévu par la loi du Règlement qui énonce les conditions de l'interconnexion du trafic ferroviaire, c'est-à-dire le transfert du trafic des lignes d'une compagnie de chemin de fer à celles d'une autre compagnie. Le Règlement s'applique aux taux d'interconnexion du trafic lorsque le point d'origine ou le point de destination est situé dans un rayon de 30 kilomètres de l'interconnexion. L'examen devrait se terminer en 2008.

EXAMEN EXHAUSTIF

L'Office a mené à bien un examen exhaustif du *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*. Ce document est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale pour établir la facturation relative aux systèmes et ouvrages de franchissement routiers, et au sujet desquels les parties se sont entendues, ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office.

Transport maritime

Permis d'exploitation de navires étrangers en eaux canadiennes

En 2007-2008, l'Office a traité 164 demandes de permis pour que des navires étrangers puissent mener des activités dans les eaux canadiennes. Après avoir déterminé qu'aucun navire canadien n'était à la fois adapté et disponible pour offrir le service, l'Office a approuvé 141 demandes, en a rejeté 6 et retiré 16. Une demande a été retournée pour raison conjecturale. En vertu de la *Loi sur le cabotage*, les permis approuvés par l'Office ont été délivrés par le ministre de la Sécurité publique.

Performant, mais dispendieux

En 2007, la Great Lakes Feeder Lines Inc. a demandé un permis pour exploiter le *CFL Prospect*, un porte-conteneurs immatriculé aux Pays-Bas, afin d'offrir un service exclusif d'approvisionnement de conteneurs entre Halifax, Montréal et Hamilton, d'août 2007 à juillet 2008. La compagnie McKeil Marine Limited a déposé un avis d'opposition dans lequel elle indiquait que son navire battant pavillon canadien, le *Kathryn Spirit*, pouvait offrir le service.

Dans sa décision, l'Office a jugé que le *Kathryn Spirit* était techniquement en mesure d'offrir le service, mais à un coût de fonctionnement beaucoup plus élevé, et qu'il ne convenait pas du point de vue économique ou commercial.

L'Office a su concilier les intérêts et les préoccupations de l'exploitant canadien avec les aspirations de la compagnie canadienne qui ouvre la voie à un nouveau service avec un navire sur mesure qu'aucun exploitant canadien actuel n'a dans sa flotte. L'Office a déterminé que le service ne pouvait être fourni qu'au moyen d'un navire moderne sur mesure, armé d'un équipage canadien, et dont le seuil de coûts peut être respecté pour un service commercialement viable.

En 2007-2008, l'Office a traité 164 demandes de permis pour que des navires étrangers puissent mener des activités dans les eaux canadiennes.

ÉVALUATION de la **LOI**

ÉVALUATION de la **LOI**

Dans le cadre du présent rapport au Parlement, tel que le prévoit la *Loi sur les transports au Canada,* l'Office doit intégrer « son évaluation de l'effet de la présente loi et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci ».

Diverses parties du présent rapport font état des modifications à la Loi que le Parlement a adoptées en 2007 et en 2008.

Le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence*, a reçu la sanction royale en juin 2007.

Le projet de loi C-8, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (transport ferroviaire)*, a reçu la sanction royale en février 2008.

Les modifications portent sur de nombreux défis auxquels l'Office a dû faire face dans l'exécution de la Loi, comme il en est question dans ses rapports annuels, depuis l'entrée en vigueur de la Loi en 1996.

Les pages qui suivent renferment un résumé de ces défis et des modifications législatives apportées pour les relever. Pour une description détaillée de ces défis, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

Dans le cadre de son mandat élargi, l'Office s'emploie à mettre en œuvre et à surveiller les changements législatifs indiqués aux pages 13 à 15 du présent rapport. Il s'occupera par ailleurs de deux initiatives liées à son mandat et à la Loi actuelle comme suit :

Conditions relatives aux tarifs

Comme l'indiquent les modifications apportées à la Loi, les transporteurs sont tenus de poser à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche indiquant que les tarifs intérieurs, qui renferment les conditions de transport et constituent le contrat de transport, sont à la disposition du public pour consultation.

Dans les diverses parties du présent rapport sont décrites les modifications à la *Loi sur les transports au Canada* que le Parlement a adoptées en 2007 et en 2008.

Par ailleurs, le transporteur doit publier les conditions de transport sur son site Web, s'il l'utilise pour vendre le service de transport aérien. Grâce à cette plus grande transparence, les passagers seront ainsi mieux informés de leurs droits et obligations, et les parties sauront davantage à quoi s'attendre, réduisant ainsi le nombre de différends et améliorant l'expérience des voyageurs.

Le formulation des tarifs peut parfois être technique et difficile à suivre, alors le client risque de ne pas comprendre les conditions rattachées au transport aérien. Compte tenu de l'attention que suscitent les tarifs à l'heure actuelle, et pour veiller à ce que les transporteurs utilisent un langage que les clients peuvent comprendre, l'Office va communiquer avec les transporteurs et leurs associations de l'industrie afin de rendre la formulation plus claire.

La période du rapport

Aux termes de la Loi, l'Office est tenu de préparer chaque année un rapport sur ses activités, en plus d'une évaluation de la Loi et d'un rapport sur le nombre et la nature des plaintes relatives au transport aérien. Ce rapport doit être présenté au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports et, par la suite, est déposé à chaque chambre du Parlement. La Loi peut être interprétée soit selon une année civile, soit selon une année financière, mais l'Office a toujours opté pour la première, à savoir l'année civile se terminant le 31 décembre.

À l'instar de tous les ministères et autres organismes du gouvernement fédéral, l'Office des transports du Canada a l'obligation de déposer au Parlement son Rapport ministériel sur le rendement en fonction de l'année financière. Les différentes périodes pour les deux rapports pourraient susciter la confusion auprès du public à propos du rendement de l'Office et, pour une si petite organisation, cette façon de faire signifie un important chevauchement des efforts.

Pour le présent rapport annuel, l'Office a donc choisi de produire ses rapports en fonction de l'année financière, soit pour l'exercice 2007-2008 qui s'est terminé le 31 mars 2008. Les parties narratives du rapport renvoient principalement aux activités qui ont eu lieu au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2008, et lorsque nécessaire, celles ayant eu lieu depuis le 1er janvier 2007. Pour fins de comparaison, les statistiques détaillées dans les annexes reflètent les activités de l'année civile 2007 et de l'année financière 2007-2008.

Le site Web de l'Office, à l'adresse www.otc.gc.ca, est accessible au public en tout temps et les statistiques y seront désormais mises à jour régulièrement afin de mieux informer la population canadienne.

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Question abordée dans le projet de loi suivant :
Arbitrage de l'offre finale (AOF)	Article 161	Les taux et les conditions assujettis à l'AOF peuvent ne pas représenter tous les coûts ferroviaires connexes des expéditeurs et toutes les conditions; les expéditeurs sont préoccupés par les coûts rajoutés à la suite des décisions d'AOF qui augmentent les dépenses liées au transport des marchandises.	Projet de loi C-8 : Étendre à des groupes d'expéditeurs l'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux taux ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe. Permettre la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale si les deux parties consentent à recourir à la médiation.
Transfert et cessation d'exploitation	Article 140 à 146.1	Diverses questions liées à l'absence d'exigences de donner un préavis plus long au ministre, à l'Office et aux gouvernements touchés et la participation de l'Office à des cas de transfert et de cessation d'exploitation de lignes. La modification des dispositions relatives à la valeur nette de récupération permettrait à l'Office de tenir compte de plus de facteurs, notamment dans les cas d'enlèvement de l'infrastructure afin de réduire le trafic sur la ligne.	Projet de loi C-11 : Élargir les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération avant d'accepter l'offre d'une compagnie de chemin de fer pour l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.
Dommages résultant de la construction ou des activités des chemins de fer	Paragraphe 95(2)	Disposition sur les dommages minimaux causés par les chemins de fer, mais aucun mécanisme pour la tenue d'enquêtes par un organisme de réglementation à la suite de plaintes sur le bruit ou les vibrations.	Projet de loi C-11 : Attribuer à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Question abordée dans le projet de loi suivant :
Prix des vols intérieurs	Article 66	Le libellé a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes.	Projet de loi C-11 : Habiliter l'Office à considérer toute information ou facteur qu'il juge pertinent afin de faire une évaluation complète d'une plainte et contraindre un transporteur à produire toute information qu'il juge pertinente.
Divulgation de l'information sur les tarifs	Article 67	Les transporteurs aériens doivent mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public seulement dans leurs bureaux et ils ne sont pas tenus de publier les conditions de transport sur leur site Web.	Projet de loi C-11 : Exiger des transporteurs aériens offrant des services intérieurs d'afficher leurs conditions de transport dans tout site Web qu'ils utilisent pour vendre leurs services intérieurs. Permettre à l'Office de prendre des règlements pour obliger les titulaires d'une licence ou les transporteurs à publier les conditions de transport de leurs services aériens internationaux dans leur site Web s'ils l'utilisent pour vendre ces services. Obliger les transporteurs aériens à apposer à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche sur laquelle on indique aux passagers que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Question abordée dans le projet de loi suivant :
Avis d'interruption ou de réduction de service	Article 64	L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse d'exploiter ou réduise certains services de transport aérien intérieurs. Un licencié peut demander à l'Office d'écourter la période d'avis public, mais l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence a permis aux élus des administrations municipales ou locales de se réunir et de discuter avec lui de l'effet de l'interruption ou de la réduction proposée du service. Il existe une incohérence entre les exigences prévues par ces dispositions, car un licencié n'aura pas encore donné son avis lorsqu'il déposera sa demande visant la réduction du délai d'avis.	Projet de loi C-11 : Retirer les dispositions contradictoires concernant les exigences sur les avis publics.
Publicité relative aux prix du transport aérien	Article 64	Les prix des services aériens annoncés ne représentent souvent qu'une fraction du coût total du billet et ne comprennent pas les suppléments pour le carburant et pour les assurances, les frais d'améliorations aéroportuaires, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien ni les taxes applicables.	Projet de loi C-11 : Une fois la disposition en vigueur, permettre à l'Office de prendre des règlements afin de veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour permettre aux consommateurs de connaître le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.

ANNEXES

ANNEXE A

Jugements de **L'OFFICE**

TABLEAU 1A

Jugements uniques par les membres[1]

	Arrêtés	Décisions	Permis	Décisions définitives par lettre	Décisions provisoires	Total des jugements
2007	407	656	1 253	37	219	2 572
2007-2008	433	640	1 255	34	206	2 568

TABLEAU 1B

Dossiers fermés au moyen de décisions quasi judiciaires et de jugements/ déterminations administratifs

	2007	2007-2008
Différends réglés par des moyens formels[2]	143	145
Jugements et déterminations administratifs	2 530	2 532

1. Les jugements uniques peuvent viser plus d'un cas. Les jugements pour un cas en particulier peuvent également comprendre plusieurs formes de jugements.
2. Certains cas peuvent être réglés par un même jugement.

ANNEXE B

Mécanismes alternatifs de **RÉSOLUTION DES CONFLITS**

TABLEAU 2A		2006	2007
Cas en médiation en 2007	Reportés des années antérieures	16	11
	Nouvelles médiations	17	43
	Fermés durant l'année civile	22	34
	En instance à la fin de l'année	11	20

TABLEAU 2B		2006-2007	2007-2008
Cas en médiation en 2007-2008	Reportés des années antérieures	11	18
	Nouvelles médiations	23	46
	Fermés durant l'année civile	16	46
	En instance à la fin de l'année	18	18

TABLEAU 2C		2007	2007-2008
Catégories de différends en médiation	Transports accessibles	10	10
	Transport aérien	2	2
	Transport ferroviaire	41	33
	Transport maritime	1	1

Plaintes relatives au transport **AÉRIEN**

TABLEAU 3A

Charge de travail relative aux plaintes en 2007

	2005[1]	2006[1]	2007
Plaintes soumises aux transporteurs			
Plaintes reportées des années antérieures	112	128	74
Nouvelles plaintes	**680**	**532**	**568**
Plaintes ayant fait l'objet d'un règlement entre le plaignant et le transporteur	454	439	490
Plaignants insatisfaits de la réponse du transporteur	**210**	**147**	**119**
Plaintes en instance à la fin de l'année	128	74	33
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par l'Office			
Plaintes reportées des années antérieures	345	322	211
Plaignants insatisfaits après soumission de leur plainte auprès du transporteur	**210**	**147**	**119**
Plaignants insatisfaits après avoir tenté l'approche directe avec le transporteur	444	532	524
Plaintes réglées	**677**	**790**	**696**
Plaintes en instance à la fin de l'année	322	211	158

1. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.

TABLEAU 3B

Charge de travail relative aux plaintes en 2007-2008

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Plaintes soumises aux transporteurs			
Plaintes reportées des années antérieures	212	145	158
Nouvelles plaintes	573	569	429
Plaintes ayant fait l'objet d'un règlement entre le plaignant et le transporteur	453	427	433
Plaignants insatisfaits de la réponse du transporteur	187	129	100
Plaintes en instance à la fin de l'année	145	158	54
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par l'Office			
Plaintes reportées des années antérieures	280	393	206
Plaignants insatisfaits après soumission de leur plainte auprès du transporteur	187	129	100
Plaignants insatisfaits après avoir tenté l'approche directe avec le transporteur	487	503	525
Plaintes réglées	561	819	683
Plaintes en instance à la fin de l'année	393	206	148

TABLEAU 4A

Plaintes contre des transporteurs canadiens[1] ayant fait l'objet d'une enquête en 2007

	2005[2]	2006[2]	2007
Air Canada (y compris Air Canada Jazz)	344	374	310
Air Transat	38	26	41
Zoom Airlines	22	17	16
Skyservice	27	28	16
WestJet	9	12	12
Sunwing[3]	–	4	12
CanJet[4]	2	9	3
Autres[5, 6]	57	4	10
Total	**499**	**474**	**420**

TABLEAU 4B

Plaintes contre des transporteurs canadiens[1] ayant fait l'objet d'une enquête en 2007-2008

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Air Canada (y compris Air Canada Jazz)	385	334	310
Air Transat	40	26	38
Zoom Airlines	20	17	18
Skyservice	33	22	14
WestJet	15	10	8
Sunwing[3]	0	7	17
CanJet[4]	3	9	2
Autres[5, 6]	10	7	5
Total	**506**	**432**	**412**

1. Une plainte contre plusieurs transporteurs équivaut à une plainte pour chaque transporteur visé par la plainte en question.
2. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
3. Sunwing a commencé à offrir un service régulier en novembre 2005.
4. CanJet a cessé d'offrir un service régulier le 10 septembre 2006.
5. Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est visé par une plainte.
6. Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour être relevés séparément.

TABLEAU 5A

Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers[1] en 2007 ayant fait l'objet d'une enquête

	2005[2]	2006[2]	2007
British Airways	10	21	26
Globespan[3]	–	–	20
Air France	6	30	20
Alitalia	6	31	12
KLM	7	9	9
Delta Airlines	3	3	8
Air India	2	6	8
American Airlines	7	7	7
US Airways	7	6	6
Austrian Airlines	4	2	5
SATA Internacional	1	2	5
Etihad Airways	0	3	5
Autres[4, 5]	100	85	92
Total	**153**	**205**	**223**

TABLEAU 6A

Plaintes contre des transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE[1] en 2007 ayant fait l'objet d'une enquête

	2005[2]	2006[2]	2007
États-Unis	36	38	32
Union européenne	52	110	120

1. Une plainte contre plusieurs transporteurs équivaut à une plainte pour chaque transporteur visé par la plainte en question.
2. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
3. Globespan a commencé à offrir des vols en partance et en provenance du Canada en mai 2007.
4. Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est visé par une plainte.
5. Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour être relevés séparément.

TABLEAU 5B

Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers[1] en 2007-2008 ayant fait l'objet d'une enquête

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
British Airways	11	21	26
Globespan[2]	0	0	21
Air France	14	27	15
Alitalia	7	30	12
KLM	9	7	9
Royal Air Maroc	8	3	8
Delta Airlines	3	5	7
Air India	3	6	7
American Airlines	9	8	6
US Airways	7	5	6
United	4	9	5
Cubana	6	4	5
Autres[3, 4]	85	75	85
Total	**166**	**200**	**212**

TABLEAU 6B

Plaintes contre des transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE en 2007-2008 ayant fait l'objet d'une enquête

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
États-Unis	36	38	29
Union européenne	61	110	112

1. Une plainte contre plusieurs transporteurs équivaut à une plainte pour chaque transporteur visé par la plainte en question.
2. Globespan a commencé à offrir des vols en partance et en provenance du Canada en mai 2007.
3. Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est visé par une plainte.
4. Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour être relevés séparément.

TABLEAU 7A

Catégories de plaintes – tous les transporteurs en 2007

	2005[1]	2006[1]	2007
Qualité du service[2]	1 509	1 079	1 267
Bagages	533	444	532
Perturbations des vols	587	470	535
Billetterie	232	242	238
Réservations	129	178	142
Sécurité[3]	110	103	111
Refus d'embarquement	79	91	100
Refus de transport	83	105	109
Programmes de fidélisation des transporteurs aériens	77	64	90
Autres	86	66	114
Total	**3 425**	**2 842**	**3 238**

1. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
2. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
3. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

TABLEAU 7B

Catégories de plaintes – tous les transporteurs en 2007-2008

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Qualité du service[1]	1 335	1 083	1 030
Bagages	520	467	470
Perturbations des vols	469	499	440
Billetterie	210	245	209
Réservations	137	155	135
Sécurité[2]	112	95	88
Refus d'embarquement	86	90	105
Refus de transport	97	101	88
Programmes de fidélisation des transporteurs aériens	68	65	89
Autres	59	61	113
Total	**3 093**	**2 861**	**2 767**

1. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
2. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

TABLEAU 8A

Catégories de plaintes – principaux transporteurs aériens canadiens en 2006[1] et en 2007

	Air Canada (y compris Jazz)		Air Transat		Skyservice		WestJet		Zoom		Autres[2]	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Qualité du service[3]	641	831	40	45	67	45	23	12	30	9	15	32
Perturbations des vols	260	320	14	22	22	18	19	10	15	14	13	19
Bagages	234	311	14	11	15	12	9	3	7	13	9	10
Billetterie	127	127	12	6	5	5	5	11	5	5	15	15
Réservations	84	81	2	6	8	5	3	4	6	0	5	3
Sécurité[4]	62	70	5	4	17	6	7	1	3	0	1	3
Refus d'embarquement	61	72	1	0	0	1	0	0	1	0	2	2
Refus de transport	47	58	6	9	6	3	1	0	3	3	1	3
Programmes de fidélisation des transporteurs	60	83	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Autres	46	62	2	6	3	2	2	7	2	1	3	0
Total	**1 622**	**2 015**	**96**	**109**	**143**	**97**	**69**	**48**	**73**	**45**	**65**	**88**

1. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
2. Inclut des transporteurs canadiens comme CanJet et Sunwing.
3. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
4. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

TABLEAU 8B

Catégories de plaintes – principaux transporteurs aériens canadiens en 2006-2007 et en 2007-2008

	Air Canada (y compris Jazz)		Air Transat		Skyservice		WestJet		Zoom		Autres[1]	
	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008
Qualité du service[2]	727	643	40	36	40	24	15	7	24	11	19	34
Perturbations des vols	307	248	14	22	19	7	11	4	11	19	16	21
Bagages	265	264	9	11	11	14	5	2	11	9	9	14
Billetterie	126	118	11	5	6	2	6	7	7	4	20	7
Réservations	80	70	2	6	5	3	1	4	4	1	5	3
Sécurité[3]	66	56	5	3	8	2	3	1	3	0	1	4
Refus d'embarquement	60	71	1	3	1	0	0	0	1	0	2	2
Refus de transport	50	47	5	8	7	1	0	0	3	4	3	1
Programmes de fidélisation des transporteurs	60	82	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Autres	38	64	2	6	1	2	2	5	3	0	2	4
Total	**1 779**	**1 663**	**89**	**100**	**98**	**55**	**43**	**31**	**68**	**48**	**78**	**91**

1. Inclut des transporteurs canadiens comme CanJet et Sunwing.
2. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
3. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

ANNEXE D

Licences et affrètements **AÉRIENS**

TABLEAU 9

Nationalité des transporteurs aériens

	Transporteurs titulaires d'une licence de l'Office à la fin de l'exercice	
	2007	2007-2008
Canadiens	733	719
Américains	666	655
Autres nationalités	137	138
Total	**1 536**	**1 512**

TABLEAU 10A

Licences détenues par nationalité au 31 décembre 2007

	Canadien					É.-U.	Autres	Total
	Catégorie d'aéronefs							
Services	**Petits**	**Moyens**	**Gros**	**Tout-cargo**	**Total**			
Intérieur	716	19	14	47	**796**	–	-	**796**
International à la demande	314	18	14	32	**378**	656	107	**1 141**
International régulier	11	31	116	68	**226**	49	76	**351**
Total	**1 041**	**68**	**144**	**147**	**1 400**	**705**	**183**	**2 288**

TABLEAU 10B

Licences détenues par nationalité au 31 mars 2008

	Canadien					É.-U.	Autres	Total
	Catégorie d'aéronefs							
Services	Petits	Moyens	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	701	19	15	46	**781**	–	–	**781**
International à la demande	311	18	15	31	**375**	645	107	**1 127**
International régulier	11	31	119	69	**230**	47	78	**355**
Total	**1 023**	**68**	**149**	**146**	**1 386**	**692**	**185**	**2 263**

TABLEAU 11

Licences aériennes – activités demandées par les requérants

	Demandes remplies	
	2007	2007-2008
Nouvelles licences	172	154
Modifications de licences	651	765
Suspensions	137	150
Annulations	69	70
Rétablissements	25	21
Exemptions/jugements	147	140
Total	**1 201**	**1 300**

TABLEAU 12

Licences aériennes – activités à la demande de l'Office

	2007	2007-2008
Suspensions	192	209
Annulations	100	105
Rétablissements	67	73
Total	**359**	**387**

TABLEAU 13

Permis d'affrètement délivrés (vols en provenance du Canada et de l'étranger)

	2007	2007-2008
Vols affrétés de passagers, non revendables, sans participation	110	101
Vols affrétés de marchandises, non revendables, sans participation	150	141
Vols de passagers, revendables	949	974
Total	**1 209**	**1 216**
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	604	517
Modifications à des permis d'affrètement	231	280

TABLEAU 14

Avis de vol d'affrètement

	2007	2007-2008
Affrètements Canada – É.-U.		
Vols en provenance du Canada (vols de passagers, non revendables)	566	574
Vols en provenance du Canada (marchandises)	72	83
Vols en provenance des États-Unis (passagers)	453	570
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)	565	550
Autres affrètements internationaux		
Vols en provenance de l'étranger (passagers)	79	83
Vols en provenance de l'étranger (marchandises)	89	95
Total	**1 824**	**1 955**

ANNEXE E

Transport FERROVIAIRE

TABLEAU 15		2007	2007-2008
Infrastructure et construction ferroviaires	Ententes traitées – passages à niveau	181	171
	Décisions – passages à niveau	**4**	**6**
	Approbations – emplacement de voie ferrée et construction de passages à niveau	5	5
	Examens de décisions et arrêtés existants	**8**	**10**
	Avis de cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer reçus	4	8
	Plaintes reçues sur la cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer	**1**	**1**
	Déterminations de la valeur nette de récupération	1	5
	Nombre de certificats d'aptitude nouveaux ou modifiés ayant été délivrés	**7**	**8**

ANNEXE F

Transport MARITIME

TABLEAU 16		2007	2007-2008
Nouvelles demandes de permis pour des navires étrangers	Reçues	163	164
	Approuvées	**144**	**141**
	Refusées	3	6
	Retirées	**15**	**16**
	Rejetées	1	1

ANNEXE G

Transports **ACCESSIBLES**

TABLEAU 17

Différends sur les possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience

	2007	2007-2008
Nouvelles demandes	54	62
Cas reportés des années antérieures	**63**	**67**
Cas réglés par facilitation	26	28
Cas réglés par médiation	**7**	**8**
Jugements par processus de règlement formel	5	10
Cas retirés	**9**	**11**
Cas fermés	2	10

ANNEXE H

TABLEAU 18

Application de la loi

	2007	2007-2008
Inspections périodiques		
Transporteurs aériens	271	232
Gares et aérogares de passagers	29	34
Programme des enquêtes ciblées	**33**	**32**
Total d'infractions	**85**	**81**
Sanctions pécuniaires	2	3
Avertissements informels	73	69
Avertissements formels	9	6

ANNEXE I

CAS devant les tribunaux

En suspens au 31 mars 2008

Cour d'appel fédérale

Dossier du tribunal n° 08-A-11	**Air Canada, Jazz Air S.E.C., représentée par son commandité, Commandité Gestion Jazz Air Inc. exerçant son activité sous les noms Air Canada Jazz et WestJet c. l'Office des transports du Canada et la succession de Eric Norman, Joanne Neubauer et le Conseil des Canadiens avec déficiences** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 6-AT-A-2008 datée du 10 janvier 2008 relative à une demande en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) concernant le prix et les frais que doivent payer les personnes ayant une déficience lorsqu'elles ont besoin d'un siège supplémentaire, en raison de leur déficience, pour pouvoir effectuer un vol intérieur.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° 08-A-13	**Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et le procureur général du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° LET-R-12-2008 datée du 12 janvier 2008 et de la décision n° LET-R-24-2008 datée du 31 janvier 2008 relativement aux coûts réels d'entretien des wagons-trémies.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° 08-A-14	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la Commission canadienne du blé, le gouvernement de la province de la Saskatchewan, le gouvernement de la province du Manitoba, James Richardson International Limitée, Viterra, Cargill Limited et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 20-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par la Commission canadienne du blé en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.	Requête en autorisation d'appel en cours.

Dossier du tribunal n° 08-A-15	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. North West Terminal Ltd., le gouvernement de la province de la Saskatchewan, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 22-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par la société North West Terminal Ltd. en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° 08-A-16	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la société North East Terminal Ltd., le gouvernement de la province de la Saskatchewan, le gouvernement de la province du Manitoba, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 21-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par la société North East Terminal Ltd. en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° 08-A-17	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Paterson Grain, le gouvernement de la province du Manitoba, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 25-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par Paterson Grain en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.	Requête en autorisation d'appel en cours.

Dossier du tribunal n° 08-A-18	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Parrish & Heimbecker Limited, le gouvernement de la province de l'Alberta, le gouvernement de la province de la Saskatchewan, le gouvernement de la province du Manitoba, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 23-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par Parrish & Heimbecker Limited en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° 08-A-19	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Providence Grain Group Inc., le gouvernement de la province de l'Alberta, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 24-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par Providence Grain Group Inc. en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° 08-A-22	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada et le procureur général du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 67-R-2008 datée du 19 février 2008 relative à la détermination de l'Office concernant l'indice des prix composite afférent au volume de 2007-2008 requis pour les plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en vertu de la partie III, section VI de la Loi.	Requête en autorisation d'appel en cours.

Dossier du tribunal n° 08-A-26	**Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et le procureur général du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 67-R-2008 datée du 19 février 2008 relative à la détermination de l'Office concernant l'indice des prix composite afférent au volume de 2007-2008 requis pour les plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en vertu de la partie III, section VI de la Loi.	Requête en autorisation d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° A-367-07	**Air Canada c. l'Office des transports du Canada et James Hou** Appel de la décision de l'Office n° 156-C-A-2007 relative à une plainte déposée par James Hou concernant le refus d'Air Canada de le transporter à bord de son vol n° AC156 entre Vancouver (Colombie-Britannique) et Toronto (Ontario) le 30 juillet 2006, et à bord de ses vols entre Vancouver (Colombie-Britannique) et Toronto (Ontario) le 31 juillet 2006.	Procédure d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° A-355-07	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et la Southern Ontario Locomotive Restoration Society** Appel de la décision de l'Office n° LET-R-57-2007 en date du 30 mars 2007, dans laquelle l'Office a écarté l'objection du CN qui soulignait que la demande déposée par la Southern Ontario Locomotive Restoration Society, en vue de faire déterminer la valeur nette de récupération d'une partie de la subdivision CASO, avait été présentée en retard et qu'elle ne pouvait pas être entendue par l'Office.	L'appel sera entendu à Montréal le 10 avril 2008.
Dossier du tribunal n° A-220-07	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada** Appel de la décision de l'Office n° 719-R-2006 en date du 29 décembre 2006, dans laquelle l'Office a déterminé le revenu du CN pour le mouvement du grain et le revenu admissible maximal du CN pour le mouvement du grain au cours de la campagne agricole 2006-2007.	L'appel a été entendu à Montréal le 13 mars 2008 – jugement en attente.

Dossier du tribunal n° A-541-07	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la Municipalité de Greenstone** Appel de la décision de l'Office n° 357-R-2007 datée du 13 juillet 2007 relative à la plainte déposée par la Municipalité de Greenstone concernant les exigences de la section V de la partie III de la Loi portant sur la vente, la location et le transfert par le CN de la subdivision Kinghorn, dans la province de l'Ontario.	Procédure d'appel en cours.
Dossier du tribunal n° A-546-07	**Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada** Appel de la décision de l'Office n° 388-R-2007 en date du 31 juillet 2007 relative au calcul de l'Office de l'indice des prix composite afférent au volume pour 2007-2008 requis aux fins de l'établissement des plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest aux termes de la section VI de la partie III de la Loi, et relative au projet de loi C-11, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2007, et plus particulièrement à l'article 57 du projet de loi C-11 qui prévoit l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour l'entretien des wagons-trémies servant au transport du grain de l'Ouest.	Procédure d'appel en cours – à joindre au dossier du tribunal n° A-42-08.
Dossier du tribunal n° A-42-08	**Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada** Appel de la décision de l'Office n° 388-R-2007 en date du 31 juillet 2007 relative au calcul de l'Office de l'indice des prix composite afférent au volume pour 2007-2008 requis aux fins de l'établissement des plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest aux termes de la section VI de la partie III de la Loi, et relative au projet de loi C-11, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2007, et plus particulièrement à l'article 57 du projet de loi C-11 qui prévoit l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour l'entretien des wagons-trémies servant au transport du grain.	Procédure d'appel en cours – à joindre au dossier du tribunal n° A-546-07.

Dossiers clos, du 1er janvier 2007 au 31 mars 2008

Cour d'appel fédérale

Dossier du tribunal nº A-658-05	**Lufthansa German Airlines c. l'Office des transports du Canada et Mohammed Omar Satari** Appel de la décision de l'Office nº 388-C-A-2005 en date du 22 juin 2005 relative à la plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus de Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) de rembourser certains billets pour un voyage entre des points au Canada et des points à l'étranger.	L'appel a été accueilli le 1er février 2007.
Dossier du tribunal nº 07-A-14	**Aeroflot – Russian Airlines c. l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office nº 108-C-A-2007 datée du 8 mars 2007 relative à une plainte déposée par Alok Chawla contre Aeroflot-Russian Airlines concernant les difficultés qu'il a éprouvées à l'occasion de son voyage de Toronto (Ontario), Canada, à Mumbai, en Inde, le 28 août 2005.	Action abandonnée par le requérant.
Dossier du tribunal nº A-160-06	**Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada** Appel de la décision de l'Office nº 755-R-2005 datée du 30 décembre 2005 relative au calcul par l'Office des revenus du CP pour le transport du grain de l'Ouest pendant la campagne agricole 2004 2005.	L'appel a été accueilli le 14 juin 2007.
Dossier du tribunal nº A-465-06	**Administration portuaire de Nanaimo c. l'Office des transports du Canada et al.** Appel de la décision de l'Office nº 370-W-2006 datée du 30 juin 2006 selon laquelle l'Office a enjoint l'Administration portuaire de Nanaimo de remplacer son tarif actuel de droits par passager et, qu'en établissant un nouveau tarif, l'appelant ne doit pas oublier que certains paiements faits aux termes des conventions de location ne constituent pas un paiement des droits fixes en vertu de l'article 49 de la *Loi maritime du Canada*.	L'appel a été rejeté le 29 mai 2007.

Dossier du tribunal n° 06-A-51	**Association des armateurs canadiens c. l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Office des transports du Canada** Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 555-W-2006 en date du 31 octobre 2006 relative au projet de tarif des droits de pilotage publié par l'Administration de pilotage des Grands Lacs, le 20 mai 2006, et à l'avis d'opposition déposé par l'Association des armateurs canadiens.	Le tribunal a refusé la demande de requête en autorisation d'appel le 31 janvier 2007.
Dossier du tribunal n° A-177-07	**Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et ATCO Pipelines, une division d'ATCO Gas and Pipelines Ltd.** Appel de la décision de l'Office n° 709-R-2006 datée du 22 décembre 2006, selon laquelle l'Office autorisait ATCO Pipelines à construire diverses installations comprenant une valve hors sol sur l'emprise exclusive de l'appelant en vertu du paragraphe 101(3) de la Loi. Cet appel a été entendu le 15 janvier 2008.	Appel rejeté.

Cour suprême du Canada

Dossier du tribunal n° 30909	**Conseil des Canadiens avec déficience c. VIA Rail Canada Inc.** Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale daté du 2 mars 2005 relativement à l'appel des décisions de l'Office n^{os} 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 dans lesquelles l'Office a établi que certaines particularités des voitures de chemin de fer de passagers Renaissance de VIA Rail Inc. constituaient des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience et a prescrit des mesures correctives.	L'appel a été accueilli le 23 mars 2007, et les décisions de l'Office ont été confirmées.